

广州市房地产中介信用白皮书

(2020 年)

2021 年 3 月

目 录

一、引言.....	3
二、信用档案及评分评级体系简介.....	4
（一）信用档案简介.....	4
（二）信用评分评级简介.....	4
（三）信用档案查询方式.....	7
三、中介服务机构信用状况.....	9
（一）整体情况.....	9
（二）协会会员单位情况.....	13
四、中介服务品牌信用状况.....	14
五、从业人员信用状况.....	18
（一）整体情况.....	18
（二）协会个人会员情况.....	23
六、信用评分评级相关性分析.....	24
（一）信用评分与行政处罚.....	24
（二）信用等级与从业人员性别.....	25
（三）信用等级与从业人员年龄.....	25
（四）信用等级与从业人员学历水平.....	26
七、消费者投诉处理情况.....	28
（一）投诉事由分析.....	28
（二）被投诉中介服务机构/品牌分析.....	30
八、行业自律举措.....	34
（一）签署单位切实履行《广州市房地产中介阳光承诺书》.....	34
（二）与多家品牌及平台合作，共享行业信用评价数据.....	35
（三）建立同业监督机制，净化行业用人环境.....	35

附件	37
1. 广州市房地产中介行业信用评分评级管理办法.....	37
2. 广州市房地产中介信用评分指标（2020 年修订稿）.....	41
3. 广州市房地产中介行业不良行为管理办法（2019 年修订稿）.....	51
4. 广州市房地产中介服务品牌信用评分评级规则.....	55
5. 2020 年广州市房地产中介受行政处罚汇总表.....	57

一、引言

为促进广州市房地产中介市场和行业健康可持续发展，加强房地产中介服务机构（以下简称“中介服务机构”）与从业人员的信用管理，保障交易当事人合法权益，结合我市实际，广州市住房和城乡建设局（以下简称“市住建局”）于2017年7月24日发布《广州市房地产中介信用管理暂行规定》（以下简称“《暂行规定》”），并于2018年10月23日上线运行广州市房地产中介信用管理系统。经过几年时间的努力，截至2020年12月31日，市住建局已对4,088家（其中4,065家备案证书有效，23家备案证书已注销）中介服务机构，115,907名从业人员（其中在职状态人员43,821名，非在职状态人员72,086名）建立信用档案（相比2019年度分别增加542家房地产中介服务机构和13,619名从业人员），相关信用信息通过市住建局网站（www.gzcc.gov.cn）向社会公示；并已对办理了广州市房地产中介服务机构备案手续的中介服务机构（含分支机构）制作并发放含信用信息二维码的《广州市房地产中介服务机构备案证书》；此外，至2020年末市住建局已对约4万名从业人员制作并发放了《广州市房地产中介服务人员信用信息卡》。

同时，为进一步完善信用评分评级体系，广州市房地产中介协会（以下简称“协会”）分别于3月和6月在广泛征求会员同行意见的基础上，对《广州市房地产中介信用评分评级管理办法》（见附件1）中的《广州市房地产中介信用评分指标》（见附件2）进行了修订，修订的内容主要体现在：

- 1、因《指标》所涉及法律法规发生修订，因此对《指标》中的名词术语进行更新；
- 2、协会结合近年处理的消费者投诉情况，修订以及新增了部分信用扣分指标。

二、信用档案及评分评级体系简介

（一）信用档案简介

按照《广州市房地产中介信用管理暂行规定》，信用档案是指市住房和城乡建设主管部门根据房地产中介服务机构及其从业人员的基本情况、经营、服务行为，以及相关行政管理部门监管情况、社会监督等信息形成的机构和人员信用档案。

信用档案分为中介机构信用档案和从业人员信用档案，档案主要包括：基本情况信息、经营信息以及监管信息等三大类信息。

1、基本情况信息包括：

- 房地产中介服务机构：机构名称、组织机构代码、社会信用代码、信用信息卡号、备案时间、经营地址、法定代表人姓名及联系方式、投诉渠道、从业经历、中介服务内容、服务承诺等。
- 房地产中介从业人员：人员姓名、身份信息、性别、学历、社会信用代码、信用信息卡号、备案时间、水平评价情况、联系电话、所在中介服务机构名称、从业经历、工作职责等。

2、经营信息包括：

- 发布房源、促成买卖或租赁成交、代办手续、市场研究或策划、网签买卖合同、报送租赁信息、接受委托出具估价报告等。

3、监管信息包括：

- 市、区住房和城乡建设管理部门在日常巡查、专项检查、重点检查中发现的中介服务机构及其从业人员的违法违规行为；
- 其他行政管理部门在履行职责过程中发现的中介服务机构及其从业人员违法违规行为；
- 个人以及社会组织、新闻媒体等单位投诉举报中介服务机构及其从业人员的违法违规行为。

（二）信用评分评级简介

信用等级：为方便消费者对房地产中介服务机构和从业人员的信用有更直观的了解，协会按照《信用评分评级管理办法》将信用等级划分为“优质”、“良好”、“诚信”、“暂定诚信”、“预警”、“失信”等六个级别。

表1 信用等级与信用分值对应关系

信用等级	优质	良好	诚信	暂定诚信	预警	失信
信用分值	95分以上	90分以上	70分以上	70分以上 但备案未 满两年	60-70分	60分以下

信用评分：采用累计积分、动态实时管理的模式。自信用评分评级工作实施之日起，信用评分执行过程中信用分值不设最高分限制，不进行年度重置。

信用评分公式：信用分值=基础分值+良好行为加分值+不良行为减分值（负分）

注：信用评分基础分值统一设定为70分。

信用分值不重置，新设立企业或新取得业务水平认证的个人会员首次信用评分的基础分为70分。

信用评分记录的来源主要包括：市住建局建立的中介服务机构及从业人员信用档案和协会开展行业自律管理工作中所收集的与中介服务机构、从业人员执业服务等有关的信用信息。

信用评分指标：分为良好行为评分指标和不良行为评分指标。

评分指标根据良好行为的有益程度和不良行为的危害程度，分为A、B、C、D四个等级，其中良好行为的有益程度从A至D依次递减，不良行为的危害程度从A至D依次递减，具体如下：

表2 信用指标与分值的对应关系

	信用等级	信用分值	指标数量	
			单位	人员
良好行为 信用评分指标	A	+12	3	1
	B	+8	1	1
	C	+5	2	3
	D	+3	2	5
不良行为 信用评分指标	A	-20	16	
	B	-15	20	
	C	-10	21	
	D	-5	20	

其中，不良行为评分指标的设计，分别依据了以下有关房地产中介管理的法律法规以及行业自律规范。

表 3 不良行为评分指标依据

序号	名称
1	<p align="center">《广州市房地产中介服务管理条例》</p> <p>（2002年11月4日由广州市人大常委会公告第58号发布，2003年1月1日起实施。2015年5月20日广州市第十四届人民代表大会常务委员会第三十九次会议通过，省十二届人大常委会第二十一次会议批准修订，2015年12月23日实施。）</p>
2	<p align="center">《广州市房屋交易监督管理办法》</p> <p>（2014年9月4日由广州市政府令第106号发布，2014年11月1日起实施。）</p>
3	<p align="center">《房地产经纪管理办法》</p> <p>（2011年1月20日由中华人民共和国住房和城乡建设部、中华人民共和国国家发展和改革委员会、中华人民共和国人力资源和社会保障部令第8号发布，2011年4月1日起实施。根据发展和改革委员会、中华人民共和国人力资源和社会保障部令第29号第二次修正。）</p>
4	<p align="center">《广州市存量房网上交易规则》</p> <p>（2011年1月1日由广州市国土资源和房屋管理局发布实施，2016年7月23日广州市住房和城乡建设委员会修订。根据2020年4月1日穗建规字〔2020〕36号文第二次修正。）</p>
5	<p align="center">《广州市房屋租赁管理规定》</p> <p>（2005年2月19日由广州市人民政府发布实施；2008年1月2日广州市人民政府令第5号第一次修正；根据2010年2月1日广州市人民政府令第29号第二次修正；根据2015年9月30日广州市人民政府令第132号第三次修正；根据2020年8月3日广州市人民代表大会常务委员会第58号公告第四次修正。）</p>
6	<p align="center">《广州市房屋租赁合同网上备案规则》</p> <p>（2013年5月24日由广州市国土资源和房管局管理局公布实施；2017年10月29日由广州市住房和城乡建设委员会修订。2020年2月21日由广州市住房和城乡建设局修订。）</p>
7	<p align="center">《关于广州市住房租赁标准有关问题的通知》</p> <p>（2017年10月30日由广州市住房和城乡建设委员会、市公安局、市来穗人员服务管理局联合颁布。）</p>
8	<p align="center">《房地产经纪执业规则》</p> <p>（2006年10月31日由中国房地产估价师与房地产经纪人学会发布，2007</p>

	年1月1日起实施；2013年3月1日修订。)
9	《广州市房地产中介业务水平认证管理办法（2019年修订版）》 (2016年9月由广州市房地产中介协会发布实施,2018年6月4日第一次修订；2019年1月28日第二次修订。)

(三) 信用档案查询方式

社会公众可通过以下4种方式查阅广州市中介服务机构及从业人员的信用档案：

1、登录广州市住房和城乡建设局网站中的广州市房地产中介信用信息查询窗口 (<http://121.8.227.76/web/Home.aspx>) ；

2、扫描《广州市房地产中介服务机构备案证书》和《广州市房地产中介服务人员信用信息卡》上的二维码；



图1 《广州市房地产中介服务机构备案证书》样式



图2 《广州市房地产中介从业人员信用信息卡》样式

3、登录广州市房地产中介协会网站中的中介信用档案专栏：
(<http://www.gzrea.org.cn/website/consumer/index.jsp>;

4、关注广州市房地产中介协会微信公众号（微信号：GZREA2010）。

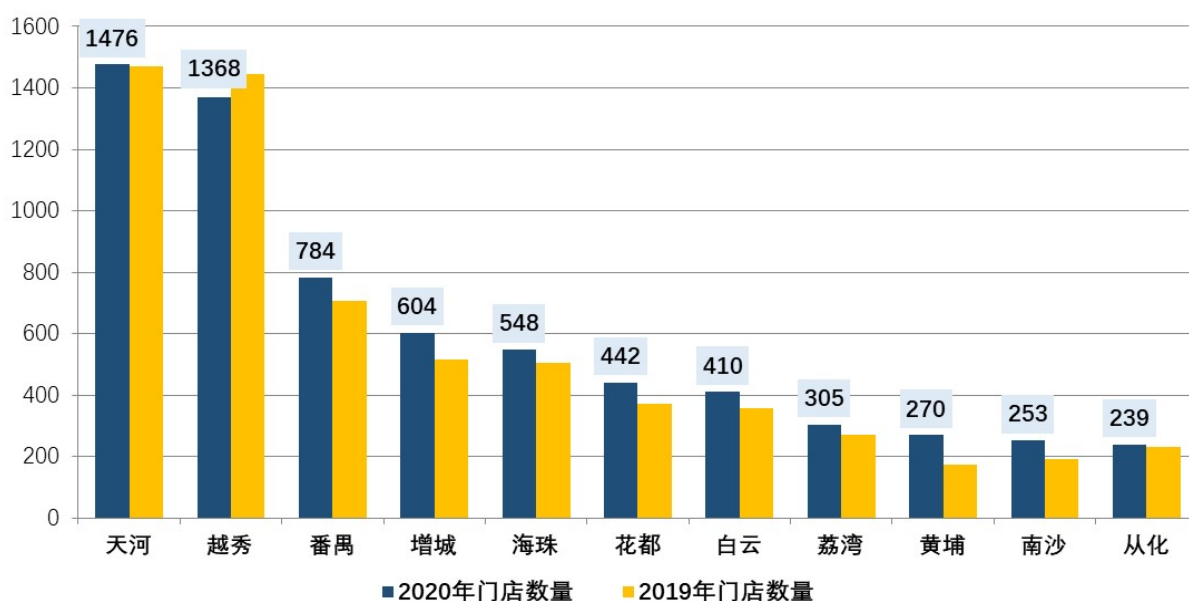


三、中介服务机构信用状况

(一) 整体情况

截至 2020 年 12 月 31 日,全市已建立信用档案的房地产中介服务总机构共计 4,088 家,分支机构 2611 个,共计备案门店 6,699 个,较 2019 年增加 457 个。

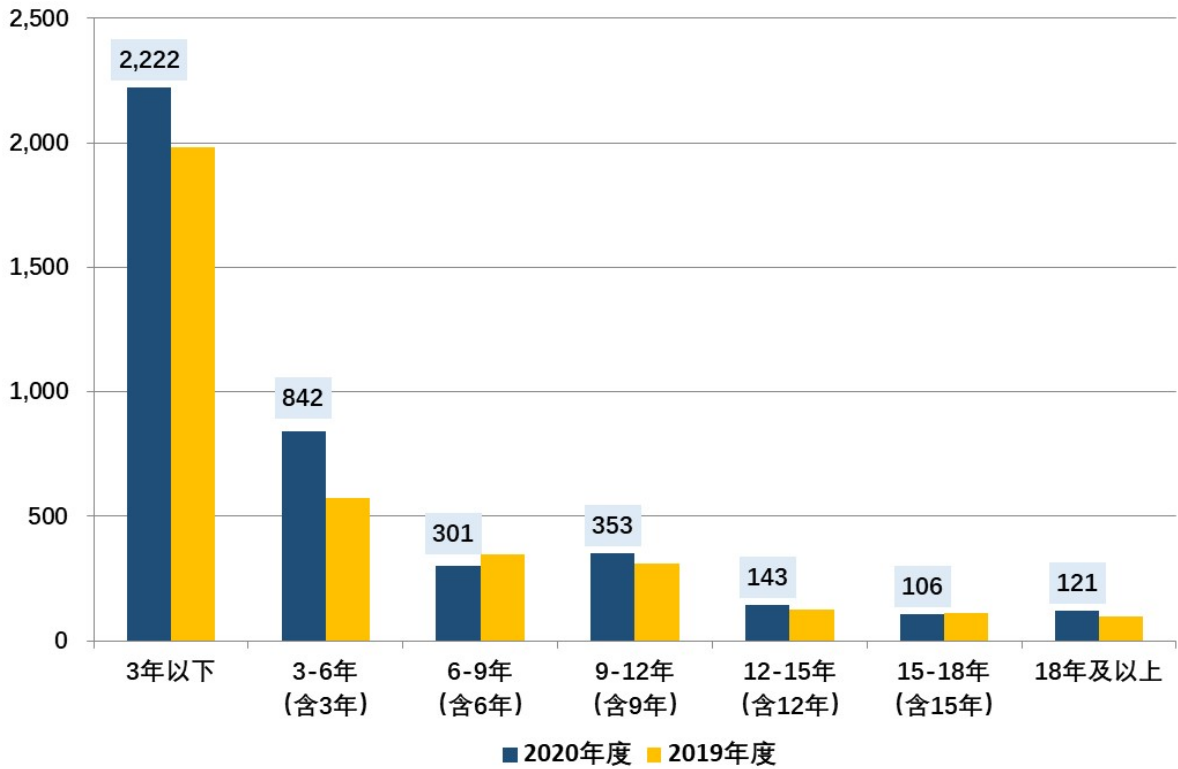
备案门店分布方面,天河区有 1,476 个,数量仍为全市最多;越秀区以 1,368 个位居次席,但同比是全市唯一下降的区域;其余各区备案门店都有不同程度的增加,其中黄埔区新增 95 个,增量为全市之最,一定程度上与 2020 年黄埔区二手住宅市场交易的快速发展正相关。



数据来源:广州市房地产中介协会

图 3 中介服务机构拥有备案门店的区域分布情况

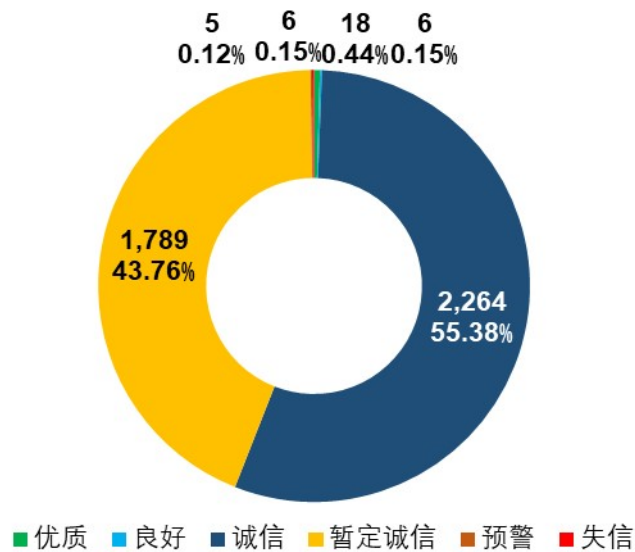
截至 2020 年 12 月 31 日,全市已建立信用档案的 4,088 家中介服务机构中,平均存续年限为 3.99 年,较 2019 年降低 1.8 个月,主要原因是 2020 年新增中介服务机构的存续年限较短;其中存续年限在 3 年以下的有 2,222 家,有 842 家中介服务机构的存续年限在 3-6 年(含 3 年);与 2019 年相比,存续年限在 6-9 年(含 6 年)与 15-18 年(含 15 年)的中介服务机构数量分别减少 46 家、5 家;其余存续年限区间的机构数量则有增加。从图 4 可以看出,目前全市大部分中介服务机构的存续年限都较短,其中 6 年以下的中介服务机构数量合计 3,064 家,占全市总机构的 75%。



数据来源：广州市房地产中介协会

图4 中介服务机构存续年限

中介服务机构信用等级为“优质”有18家，同比减少1家；“良好”的数量减少22家至6家；“诚信”的数量共计2,264家，比例为55.38%；“暂定诚信”等级以1,789家的数量、43.76%的比重位居第二；而信用等级为“预警”、“失信”的则分别有5家和6家，其中“失信”的中介服务机构较2019年减少8家，具体如图5所示。



数据来源：广州市房地产中介协会

图5 中介服务机构信用等级结构

从图5还可以清楚看到，2020年广州市中介服务机构信用等级以“诚信”和“暂定

诚信”占绝对主体，两者合计的所占比例为 99.14%；“暂定诚信”等级以上（含暂定诚信、诚信、良好、优质）的比例合计高达 99.73%。

表 4 2020 年广州市房地产中介服务机构优质、良好、预警、失信等级名单

序号	中介服务机构名称	信用评分	信用等级	存续年限
优质等级机构名单（共 18 家）				
1	广东合富房地产置业有限公司	127	优质	21
2	广州越秀兴业地产代理有限公司	125.5	优质	27
3	广州方圆地产顾问有限公司	124.5	优质	23
4	广东链家房地产经纪有限公司	121	优质	20
5	广州市世联房地产咨询有限公司	108	优质	18
6	广州市置家房地产代理有限公司	107.5	优质	12
7	广州市乐有家房产经纪有限公司	105.5	优质	5
8	广州信仁房地产销售代理有限公司	105	优质	6
9	广州仁隆房地产销售代理有限公司	105	优质	6
10	广州云房数据服务有限公司	104	优质	5
11	广州兆庭房地产销售代理有限公司	99.5	优质	5
12	广州经纬房产咨询有限公司	99	优质	26
13	广州富力美好置业发展有限公司	99	优质	25
14	广州中地行房产代理有限公司	98.5	优质	23
15	广州金房安企业发展有限公司	97.5	优质	21
16	广州市中鸿地产代理有限公司	95.5	优质	17
17	广州明昇房地产销售代理有限公司	95.5	优质	4
18	广州市朴邻房产经纪有限公司	95	优质	4
良好等级机构名单（共 6 家）				
1	广州市德鸿行房地产代理有限公司	95.5	良好	3
2	广州市丰盈置业发展有限公司	94.5	良好	22
3	广州煌家房地产代理有限公司	94.5	良好	9
4	广州市添房置业有限公司	93.5	良好	3
5	广州亿诚房地产咨询有限公司	91	良好	16

6	广州市共和房地产代理有限公司	90.5	良好	6
预警等级机构名单（共5家）				
1	广州市一房网络科技有限公司	66.5	预警	3
2	广东古格控股股份有限公司	66	预警	8
3	广州福业房地产代理有限公司	63.5	预警	14
4	广州市金发物业代理有限公司	63.5	预警	10
5	广州仁荣房地产销售代理有限公司	63.5	预警	3
失信等级机构名单（共6家）				
1	广州市邦际房地产中介有限公司	59.5	失信	4
2	广州市锦荣房地产代理有限公司	59.5	失信	2
3	广州市有一家房地产代理有限公司	58.5	失信	4
4	广州市淘房投资有限公司越秀分公司	55.5	失信	1
5	广州市捷邦房地产代理有限公司	55	失信	不足1年
6	广州市富王房地产代理有限公司	54.5	失信	8

注：以上信用评级评分统计周期为2020年1月1日至12月31日，为年度信用评分评级。

数据来源：广州市房地产中介协会

2020年度，广州市共有9家中介服务机构连续3年的信用等级为“优质”或“良好”，具体如表5所示。

表5 广州市房地产中介服务机构2018-2020年连续3年优质、良好等级机构名单（共9家）

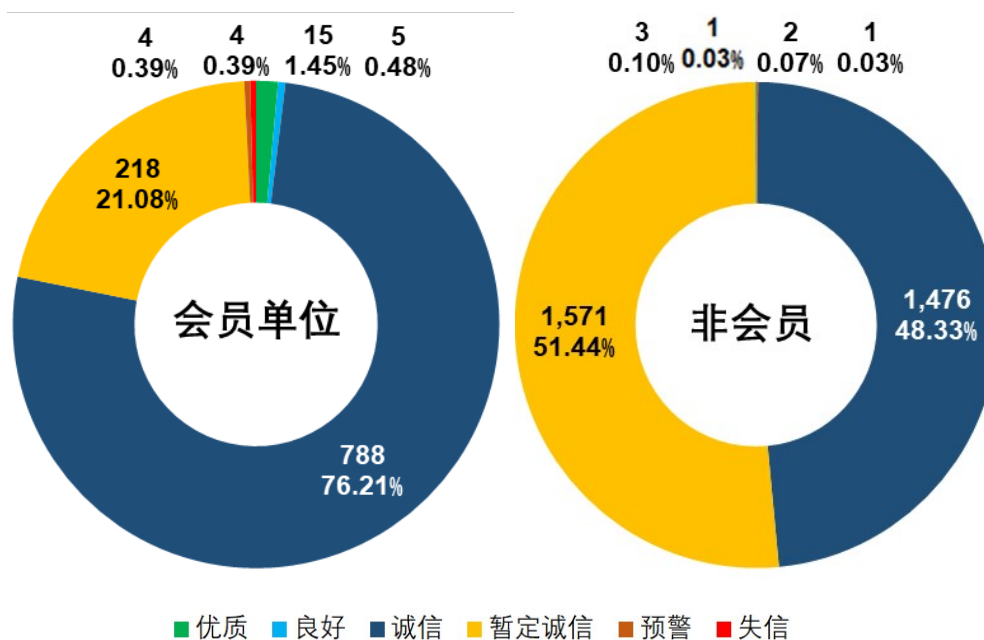
序号	中介服务机构名称	等级	存续年限
1	广东合富房地产置业有限公司	优质	21
2	广州越秀兴业地产代理有限公司	优质	27
3	广州方圆地产顾问有限公司	优质	23
4	广东链家房地产经纪有限公司	优质	20
5	广州市置家房地产代理有限公司	优质	12
6	广州信仁房地产销售代理有限公司	优质	6
7	广州仁隆房地产销售代理有限公司	优质	6
8	广州富力美好置业发展有限公司	优质	25
9	广州市丰盈置业发展有限公司	良好	22

（二）协会会员单位情况

在全市已建立信用档案的 4,088 家中介服务机构中，协会会员单位数量为 1,034 家（不含准会员），所占比例为 25.29%，非会员单位数量为 3,054 家，所占比例为 74.71%。（注：协会有部分会员单位因未从事房地产中介业务，因此未建立信用档案，如高等院校、互联网公司 etc）。

在 1,034 家会员单位中，信用等级为“优质”的中介服务机构有 15 家，信用等级为“良好”的 5 家，占全部“优质”、“良好”等级的 83.33%。

在 3,054 家非会员单位中，信用等级为“优质”与“良好”的中介服务机构数量分别为 3 家、1 家，另有 2 家信用等级为“失信”的机构。



数据来源：广州市房地产中介协会

图 6 会员单位（左）与非会员单位（右）信用等级结构

四、中介服务品牌信用状况

自 2018 年以来，我市房地产中介服务行业发展迅速，行业业态发生较大变化，市场中出现了越来越多的加盟类中介服务机构。为方便广大消费者更好地了解我市房地产中介服务品牌信用状况，此次协会选取了本市 22 家门店数量较多的房地产中介服务品牌进行了信用状况综合对比分析。

这些中介服务品牌主要分为以下几类：

一、直营类机构：是指由一家中介服务机构的所有门店都是由该公司直接投资经营管理，通常这类企业会使用统一的客户服务投诉热线。这类品牌企业主要有：合富置业、中原地产、链家地产、乐有家、Q 房网、兴业地产、方圆地产等。（该类品牌的信用评分及等级是直接取其企业信用评分及等级。）

其中，有部分直营类中介服务机构（主要有裕丰地产、德诚行地产等）采取了多家经营主体（即不同名称的企业法人）使用统一的品牌名称、LOGO 对外经营的模式。（注：该类品牌的信用评分是将其下辖所有经营主体的信用评分进行综合计算，并根据综合信用评分确定该品牌的信用等级。）

二、加盟类机构：是指中介服务机构（含其门店）经第三方商业机构授权，统一使用该第三方商业机构的服务标识（含品牌名称、LOGO 等）对外经营，通常的体现方式是统一门店招牌，其目的是利用该第三方商业机构的形象、品牌、声誉等吸引消费者（这也是许多消费者经常发现有些中介服务机构的工商营业执照上所记载的公司名称与其门店招牌不一致的原因）。这类企业主要有：德佑、住商不动产、住天下、易居房友、糯家等中介服务品牌。（注：该类品牌的信用评分是将其下辖所有经营主体的信用评分进行综合计算，并根据综合信用评分确定该品牌的信用等级。）

三、直营与加盟相结合：是指中介服务机构采取了直营与加盟相结合的经营模式，即部分门店为直营，部分门店为加盟。这类品牌主要有：优居优住、置家地产、房六六、珍房源等。（注：该类品牌的信用评分是将其下辖所有经营主体的信用评分进行综合计算，并根据综合信用评分确定该品牌的信用等级。）

消费者在选择中介服务机构时，可以主动查看该中介服务机构的门店是否已办理《广州市房地产中介机构备案证书》，并通过扫描《备案证书》上的二维码等方式查阅该机构的信用档案，进而了解该中介服务机构（门店）是否为加盟类企业。

数据显示，全市 22 家门店数量较多的房地产中介服务品牌，信用等级为“优质”的有 8 家，且均为直营机构，包括合富置业、兴业地产、方圆地产、链家地产以及乐有家等，其他“直营类”、“加盟类”或“直营与加盟相结合”的中介服务机构、品牌则均为“诚信”等级。

表 6 广州市主要房地产中介服务品牌 2020 年信用评分评级情况

序号	中介服务品牌 LOGO 及品牌所属公司	覆盖门店数量	信用评分	信用等级	广州存续年限	统一客服电话
1	 合富置业 广东合富房地产置业有限公司 (直营)	243 间	127	优质	21 年	020-38881175
2	 兴业地产 XINGYE REAL ESTATE AGENCY <small>—— 越秀地产 (00123.HK) 成员企业 ——</small> 广州越秀兴业地产代理有限公司 (直营)	40 间	125.5	优质	27 年	020-38799888
3	 方圆 fineland 广州方圆地产顾问有限公司 (直营)	24 间	124.5	优质	23 年	400-0088200
4	 链家 <small>连接每个家的故事</small> 广东链家房地产经纪有限公司 (直营)	311 间	121	优质	20 年	10109666
5	 乐有家 Leyoujia.com® 广州市乐有家房产经纪有限公司 (直营)	334 间	105.5	优质	5 年	400-8869200
6	 Q房网 找房子 广州云房数据服务有限公司 (直营)	29 间	104.00	优质	6 年	020-38109024

7	 裕丰地产 广州裕隆房地产销售代理有限公司 (直营)	560 间	95.97	优质	26 年	400-8300848
8	 朴邻 广州市朴邻房地产经纪有限公司 (直营)	17 间	95	优质	4 年	400-9515151
9	 添房 广州市添房置业有限公司 (直营)	21 间	93.5	良好	3 年	暂无统一客服热线
10	 中原地产 CENTALINE PROPERTY 广东中原地产代理有限公司 (直营)	117 间	114	诚信	16 年	020-83486299
11	 德诚行地产 广东德诚行地产集团有限公司 (直营)	119 间	92.55	诚信	25 年	400-6268300
12	 远房 广州市远见房地产代理有限公司 (直营)	19 间	88.5	诚信	9 年	18818417098
13	 房六六 FANGLIULIU 房六六置业(广州)有限公司 (直营+加盟)	29 间	83.00	诚信	2 年	400-2776577
14	 置家 广州市置家房地产代理有限公司 (直营+加盟)	249 间	78.22	诚信	14 年	400-8303488
15	 珍房源 HOME FOR YOU 广州珍房源房地产经纪有限公司 (直营+加盟)	17 间	76.68	诚信	2 年	暂无统一客服热线

16	 广州优居房地产经纪有限公司 (直营+加盟)	54 间	74.82	诚信	4 年	400-0387558
17	 广东好房京选品牌管理有限公司 (加盟)	44 间	74.82	诚信	1 年	暂无统一客服热线
18	 住天下 (广州) 不动产经营有限公司 (加盟)	63 间	73.29	诚信	2 年	暂无统一客服热线
19	 上海住商房地产经纪有限公司 (加盟)	183 间	72.00	诚信	3 年	400-8203932
20	 德佑 (天津) 房地产经纪服务有限公司 (加盟)	583 间	71.86	诚信	3 年	400-6899188 转 6
21	 广州市励拓房地产经纪有限公司 (加盟)	3 间	70.67	诚信	4 年	暂无统一客服热线
22	 糯家 (深圳) 信息科技有限公司 (加盟)	17 间	70.59	诚信	1 年	400-0023777

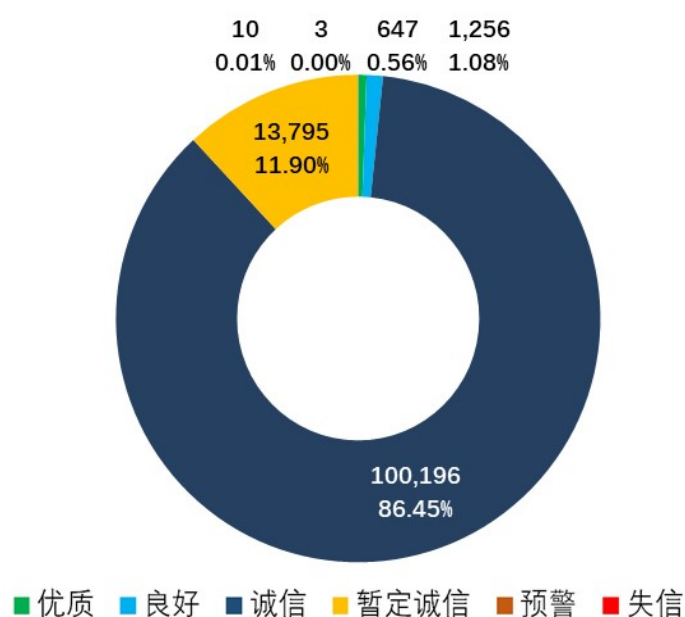
注：①门店数据统计时间截止 2020 年 12 月 31 日；

②上述涉及加盟业务的品牌下辖的中介服务机构名单，可登陆协会官网(www.gzrea.org.cn) -新闻中心-通知公告栏目查看。

五、从业人员信用状况

（一）整体情况

截至2020年12月31日，全市已有115,907名从业人员建立信用档案，较2019年新增13,619人，其中信用等级为“优质”的从业人员共647人，信用等级为“良好”的共计1,256人；信用等级为“诚信”的共计100,196人，比例为86.45%；信用等级为“暂定诚信”的有13,795人，比例为11.90%；而信用等级为“预警”、“失信”的从业人员则分别有10人和3人，如图7所示。



数据来源：广州市房地产中介协会

图7 从业人员信用等级结构

从图7可知，从业人员的信用等级以“诚信”和“暂定诚信”占绝对主体，两者所占比例合计为98.35%。值得一提的是，2020年广州房地产中介行业信用等级为“优质”的从业人员共计647人，较2019年增加524人，连续两年保持较快增长趋势，一定程度上表明信用档案的建立对优秀从业人员的成长有较好促进作用，从业人员的诚信意识也得到有效提高。



扫码获取 2020 年广州市房地产中介从业人员优质、良好等级名单

表 7 2020 年广州市房地产中介从业人员预警、失信等级名单

预警等级从业人员名单（共 10 人）						
序号	姓名	性别	信用信息卡号	信用评分	信用等级	从业年限
1	曾天有	男	GZ2018008803	69	预警	9
2	谢翠映	女	GZ2018025847	68	预警	8
3	戴锡财	男	GZ2018018867	67	预警	12
4	钟红伟	男	GZ2018028020	67	预警	12
5	赖永炫	男	GZ2019049560	63	预警	3
6	梁思学	女	未办理 信用信息卡	63	预警	13 (非在职状态)
7	陈耀	男	GZ2018006659	62	预警	7
8	余业昌	男	GZ2018017472	62	预警	12 (非在职状态)
9	赖利华	男	GZ2019048533	61	预警	1
10	陈四平	男	未办理 信用信息卡	60	预警	不足 1 年 (非在职状态)
失信等级从业人员名单（共 3 人）						
1	余振灿	男	GZ2018028988	58	失信	3
2	李明科	男	GZ2018017061	58	失信	3 (非在职状态)
3	李陈生	男	GZ2019041366	55	失信	不足 1 年

数据来源：广州市房地产中介协会

2020 年度，广州市共有 91 名从业人员连续 2 年信用等级为“优质”，连续 3 年信用等级为“良好”的从业人员共 10 人，具体如表 8、表 9 所示。

表 8 广州市房地产中介从业人员 2019-2020 年连续 2 年优质等级名单（共 91 人）

序号	姓名	性别	信用信息卡号	信用等级	从业年限（年）
1	高润玲	女	GZ2018001198	优质	21
2	于立贤	男	GZ2018001199	优质	21
3	李慧	女	GZ2018000219	优质	21
4	关芬谋	男	GZ2018000482	优质	21

5	乐云龙	男	GZ2018000445	优质	21
6	范启明	男	GZ2018000446	优质	21
7	潘婉霞	女	GZ2018000297	优质	21
8	胡洁仪	女	GZ2018000472	优质	21
9	汤宇航	男	GZ2018000421	优质	21
10	汤宇旋	女	GZ2018000423	优质	21
11	刘人欢	男	GZ2018000658	优质	21
12	叶伟军	男	GZ2018003578	优质	21
13	张惠兰	女	GZ2018003776	优质	21
14	何硕慧	女	GZ2018003633	优质	21
15	田文丹	女	GZ2018003603	优质	21
16	陈洁仪	女	GZ2018004100	优质	21
17	冯小纬	女	GZ2018004246	优质	21
18	李哲颖	女	GZ2018004215	优质	21
19	张勇	男	GZ2018003848	优质	21
20	薛炜	男	GZ2018005051	优质	21
21	梁飞凤	女	GZ2018004448	优质	21
22	关长纓	男	GZ2018005064	优质	21
23	李之阳	男	GZ2018003819	优质	21
24	陈詠聪	男	GZ2018004056	优质	21
25	曾文博	男	GZ2018005714	优质	21
26	陈戎	男	GZ2018006215	优质	21
27	黎意诵	女	GZ2018007282	优质	21
28	李静	女	GZ2018007283	优质	21
29	冯松细	男	GZ2018007393	优质	21
30	莫志华	男	GZ2018008406	优质	21
31	潘孟昭	男	GZ2018008407	优质	21
32	安东	男	GZ2018008019	优质	21
33	黄立坤	女	GZ2018008020	优质	21
34	刘婉敏	女	GZ2018008099	优质	21

35	陈絮飞	男	GZ2018010128	优质	21
36	李剑平	男	GZ2018009775	优质	21
37	叶根源	男	GZ2018010374	优质	21
38	叶经玲	女	GZ2018011156	优质	21
39	薛领妍	女	GZ2018010032	优质	21
40	梅汉宁	男	GZ2018012120	优质	21
41	罗颖楠	女	GZ2018002218	优质	21
42	黄坚德	男	GZ2018002219	优质	21
43	李莉萍	女	GZ2018002490	优质	21
44	张引	女	GZ2018002830	优质	21
45	谢兰香	女	GZ2018002805	优质	21
46	邱晓瑜	女	GZ2018002856	优质	21
47	关永强	男	GZ2018003175	优质	21
48	夏秀琼	女	GZ2018003154	优质	21
49	黄海鸥	女	GZ2018002942	优质	21
50	陈燕贞	女	GZ2018002943	优质	21
51	陈小玲	女	GZ2018002944	优质	21
52	吴雪冰	女	GZ2018002956	优质	21
53	郭惠妍	女	GZ2018002977	优质	21
54	周鉴尧	男	GZ2018002502	优质	21
55	区红宇	男	GZ2018022578	优质	21
56	谢卫众	男	GZ2018023155	优质	21
57	廖洁明	女	GZ2018024568	优质	21
58	林静贤	女	GZ2018024569	优质	21
59	戴志华	男	GZ2018023721	优质	21
60	岑杏莉	女	GZ2018024964	优质	21
61	梁国鸿	男	GZ2018027082	优质	21
62	钱小慧	女	GZ2018030103	优质	21
63	庄启民	男	GZ2018030108	优质	21
64	李玉青	女	GZ2018030112	优质	21

65	余国丰	男	GZ2018030113	优质	21
66	林海燕	女	GZ2018023224	优质	21
67	张耀明	男	GZ2018028785	优质	21
68	麦燕菲	女	GZ2018016610	优质	21
69	黄艳华	女	GZ2018016612	优质	21
70	李静思	女	GZ2018019070	优质	21
71	张洁贞	女	GZ2018020593	优质	21
72	冯蕾	女	GZ2018020594	优质	21
73	苏锦飞	男	GZ2019047510	优质	21
74	汤剑虹	女	GZ2018005742	优质	21
75	黄保华	男	GZ2018000567	优质	21
76	邓祥和	男	GZ2018000568	优质	21
77	何皓雯	女	GZ2018005352	优质	21
78	禰庆	男	GZ2018030463	优质	21
79	梁贤晶	女	GZ2018003129	优质	21
80	卢天辉	男	GZ2018008995	优质	21
81	余顺珍	女	GZ2018008996	优质	21
82	曾超明	女	GZ2018003780	优质	21
83	陈秀春	女	GZ2018027222	优质	21
84	邱广健	男	GZ2018003169	优质	21
85	陈伟锋	男	GZ2018022974	优质	20
86	杨玉新	女	GZ2019042785	优质	21(非在职状态)
87	郑隽宸	男	GZ2018025204	优质	21(非在职状态)
88	陆颖怡	女	GZ2018032442	优质	21(非在职状态)
89	黎旭华	男	GZ2018023924	优质	21(非在职状态)
90	高卓坤	男	GZ2018002791	优质	21(非在职状态)
91	梁肇雄	男	GZ2018001407	优质	21(非在职状态)

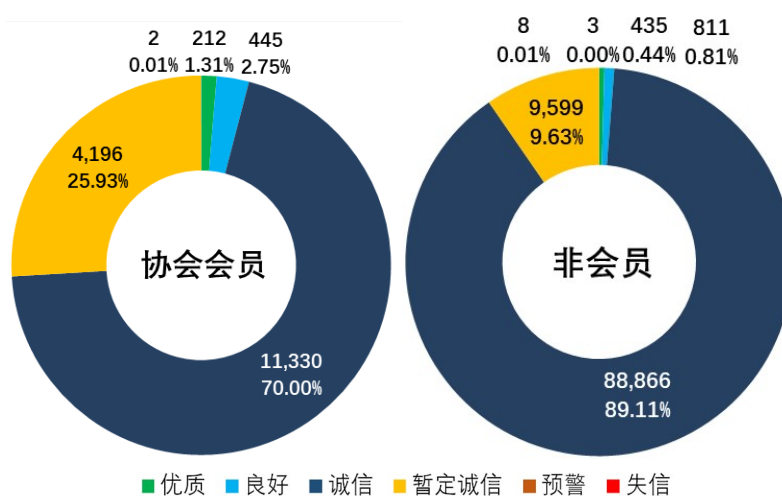
表9 广州市房地产中介从业人员 2018-2020 年连续 3 年良好等级名单（共 10 人）

序号	姓名	性别	信用信息卡号	信用等级	从业年限（年）
1	林菁	女	GZ2018004203	良好	20
2	庞蓉	女	GZ2018021389	良好	18
3	欧阳志健	男	GZ2018004057	良好	17
4	霍伟斌	男	GZ2018007321	良好	17
5	卢永豪	男	GZ2018009513	良好	17
6	阮子祥	男	GZ2018009515	良好	17
7	王玉龙	男	GZ2018009159	良好	17
8	徐云青	女	GZ2018022688	良好	17
9	许文清	男	GZ2018008291	良好	17
10	李洁美	女	GZ2018002492	良好	17(非在职状态)

（二）协会个人会员情况

有 16,185 名协会个人会员已建立信用档案，其中信用等级为“**优质**”的共 212 人，占个人会员的 1.31%；信用等级为“**良好**”的共 445 人，占个人会员的 2.75%；信用等级为“**诚信**”与“**暂定诚信**”的分别有 11,330 人和 4,196 人，分别占个人会员的 70.00% 与 25.93%。

其余 99,722 名非协会个人会员中，信用等级为“**优质**”的从业人员共 435 人，占非会员的 0.44%，信用等级为“**良好**”的共 811 人，信用等级为“**诚信**”与“**暂定诚信**”的分别有 88,866 人和 9,599 人，信用等级为“**预警**”的有 8 人，“**失信**”的有 3 人。



数据来源：广州市房地产中介协会

图8 协会个人会员（左）与非个人会员（右）信用等级结构

六、信用评分评级相关性分析

（一）信用评分与行政处罚

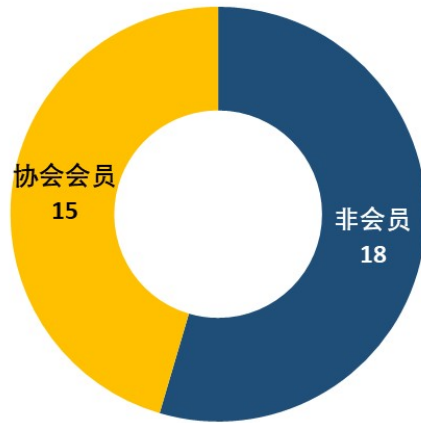
2020年，市住建局对广州市房地产中介行业共计作出33宗行政处罚及行政处理（见附件5），较2019年减少6宗，其中行政相对人为从业人员与中介服务机构的分别有15宗、18宗。在处罚事由分类方面，“促成签订买卖合同前未对交易房屋产权查册”的情况最多，有5宗，“无合法依据进行存量房网签操作”的情况则较2019年减少5宗。

表10 2020年广州市房地产中介受行政处罚分类表

序号	处罚事由分类	宗数	较2019年增减
1	促成签订买卖合同前未对交易房屋产权查册	5	0
2	为违反法律和政策的房屋交易提供服务	4	0
3	未依法查验并书面告知当事人	4	4
4	未书面告知交易当事人中介服务机构及其执业人员与当事人是存在利害关系	4	1
5	以个人名义接受委托、收取费用	3	2
6	隐瞒房屋真实情况的行为	3	1
7	存在代收代管交易资金行为	2	-1
8	未在房地产经纪服务合同上签名	2	0
9	协助制作不同价款合同	2	-4
10	发布虚假房源信息	2	2
11	无合法依据进行存量房网签操作	1	-5
12	提供虚假交易材料	1	-1

数据来源：广州市住房和城乡建设局

此外，在33宗处罚记录中，行政相对人为协会会员单位和个人会员的共计15宗，所占比例为45.45%。

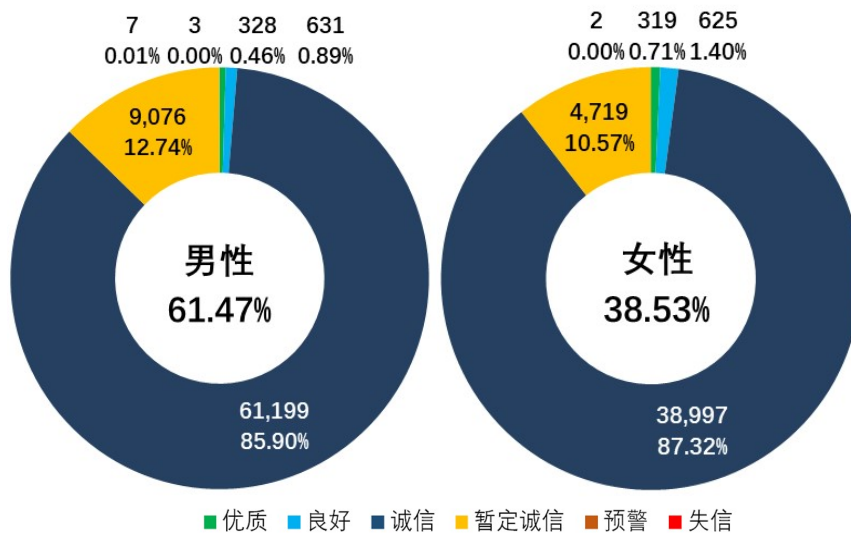


数据来源：广州市房地产中介协会

图9 2020年广州市房地产中介受行政处罚及行政处理的协会会员与非会员结构

（二）信用等级与从业人员性别

全市已建立信用档案的从业人员中，男性与女性分别有 71,245 人和 44,662 人，所占比例分别为 61.47% 与 38.53%，与 2019 年相比基本持平。信用等级为“优质”、“良好”与“诚信”的比例中，女性从业人员均要高于男性从业人员。



数据来源：广州市房地产中介协会

图10 信用等级与从业人员性别

（三）信用等级与从业人员年龄

2020 年全市已建立信用档案的从业人员平均年龄为 34 岁，在职从业人员平均年龄为 32 岁，较 2019 年增长 6 个月。在所有建立信用档案的从业人员中，30-35 岁（含 30 岁）区间的比例最大，有 23.64%；有 21.61% 的从业人员年龄在 25-30 岁（含 25 岁）之间；20 岁以下的比例最小，仅为 0.84%。值得一提的是，虽然从业人员队伍整体仍然偏年轻化，但 40 岁及以上的从业人员占比同比上升 2.26 个百分点至 21.04%，保持小幅上

升趋势。

从图 11 可以看出，随着从业人员年龄的增长，信用等级更加优化的趋势愈加明显。年龄在 30 岁以下的从业人员信用等级普遍以“**暂定诚信**”或“**诚信**”为主；而 30 岁以上的从业人员中信用等级为“**良好**”或“**优质**”的所占比例逐渐提升，其中 40-45 岁（含 40 岁）年龄区间中所占比例超过 4%，45-50 岁（含 45 岁）年龄区间中所占比例超过 7%，50 岁以上（含 50 岁）年龄区间所占比例更是接近 11%，上述三个数值同比 2019 年都有较明显的上升。

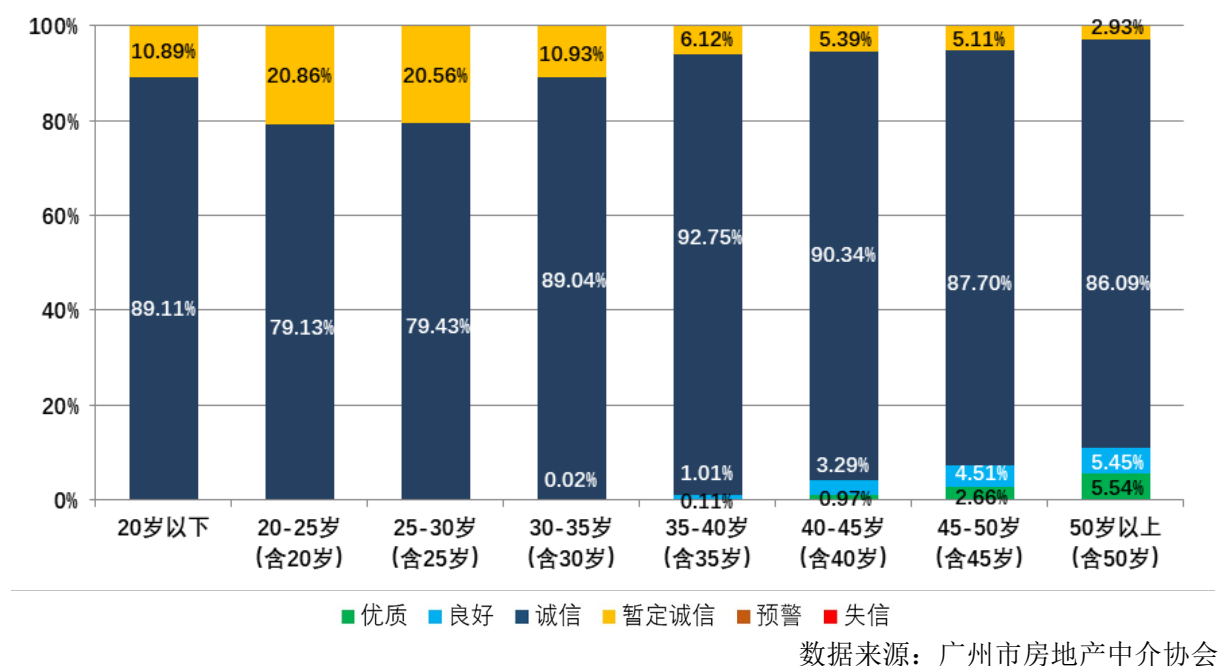
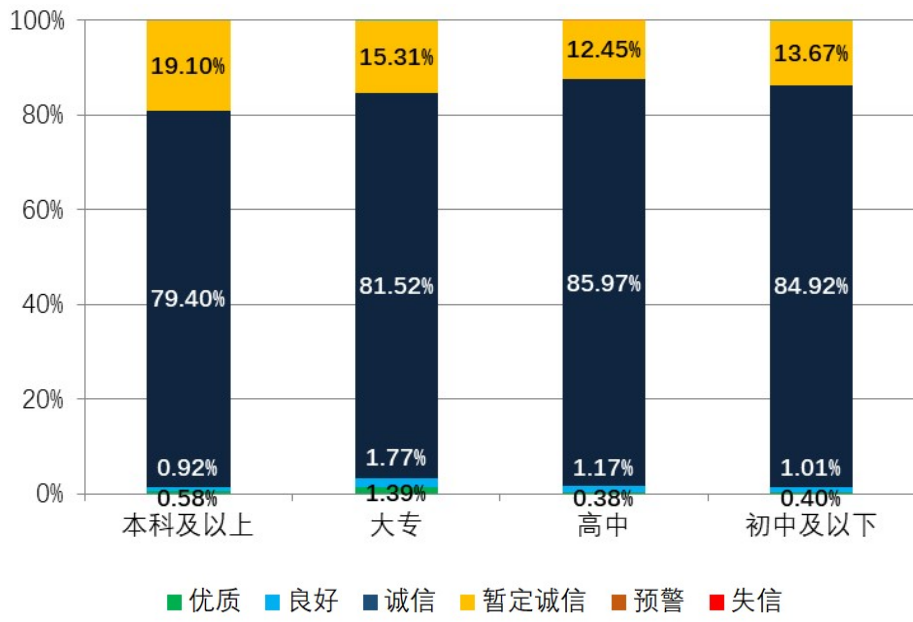


图 11 信用等级与从业人员年龄

（四）信用等级与从业人员学历水平

在从业人员学历水平方面，近 7 成的从业人员学历水平在高中及以下，拥有大专学历的从业人员水平占比为 25.23%，本科及以上学历的从业人员占比仅为 6.7%，显示从业人员队伍学历整体水平仍然以低学历为主。

信用等级为“**预警**”、“**失信**”的从业人员中，91.67%的学历水平在“高中”或“初中及以下”，部分原因可能在于低学历从业人员在专业知识以及法律意识方面要相对薄弱。



数据来源：广州市房地产中介协会

图 12 信用等级与从业人员学历水平

七、消费者投诉处理情况

2020年，广州市房屋交易监管中心（以下简称“市交监中心”）受理有关房地产中介服务的“12345”热线咨询案件共计1,020宗，受理信访案件共计81宗。截至2021年1月底，市交监中心已办结1,020宗“12345”热线咨询的其中828宗，有168宗案件撤诉，尚余24宗未到办结期限；81宗信访案件中，已办结56宗，撤诉15宗，尚余10宗未到办结期限。

协会2020年正式立案的涉及中介服务机构的存量房交易纠纷调处类案件共28宗。经调解成功撤诉的案件共26宗，尚余2宗未办结（协会对存量房交易纠纷案件，总体以调解为主要处理方式）。26宗案件中经协会调查调解处理后投诉人撤诉的共12宗，共为消费者挽回经济损失10.8万元。其中协会会员配合调解成功并撤诉的案件共9宗，占总撤诉案件的75.00%。

（一）投诉事由分析

如上所述，2020年市交监中心和协会受理的“12345”热线及投诉案件共计1,129宗，较2019年增加12宗；其中因“中介服务不到位”导致投诉的情况较2019年增加明显，达到239宗；得益于主管部门对行业监督管理力度的加强，以及“房屋状况说明书”的推行和线上查册系统等便民服务功能的上线，因“未核查或隐瞒交易房屋真实情况”或“收费项目标准不透明，强制或捆绑销售”导致投诉纠纷发生的情况较2019年分别减少34宗和23宗。

表11 2020年广州市房地产中介行业投诉事由汇总分析表

序号	投诉事由	市交监中心受理(宗)	协会受理(宗)	总量(宗)	总量较2019年增减
1	中介服务不到位（如：业务不熟悉、不配合指导、不敦促当事人办理按揭过户交楼等手续），要求退中介费、按揭费、诚意金或租金押金等；	233	6	239	74
2	交易双方未能达成一致或交易当事人一方违约，交易不成功，要求退回定金、中介费、按揭费、诚意金或押金等；	181	5	186	-25
3	咨询有关办理中介机构和评估机构资质备案及从业人员考证、年检等相关问题；	179	0	179	-9
4	未核查或隐瞒交易房屋真实情况（如：楼龄、建筑	77	2	79	-34

	结构、共有情况、土地出让金、户口占用、房屋存在抵押、凶宅、房屋存在违章）；				
5	骚扰、恐吓、谩骂客户（含电话、短信、微信等）（经纪人不分时段拨打、违背消费者意愿反复拨打和经纪人态度不好）；	59	2	61	7
6	发布虚假或禁止交易的房源信息广告（如：房源不存在，未受业主委托而放盘、小产权房等）；	57	0	57	16
7	隐瞒或提供虚假、错误的房屋交易信息（如：学位、交易税费、贷款年限、金额、贷款审批放款时限等）；	47	3	50	22
8	二次投诉（案件处理进度、案件处理答复不满意、要求书面回复）；	47	0	47	30
9	未按中介服务合同约定收取中介服务费或收取合同约定以外的费用；	41	1	42	-7
10	虚假口头承诺，签约后无法兑现，要求退中介费、定金等；	35	1	36	-22
11	咨询网签系统操作的相关问题；	27	0	27	0
12	隐瞒房屋真实放盘价格（如：以差价全部或部分作中介费、抬高房屋出售价格等）；	22	2	24	-4
13	未核查房屋出售人（或出租人）处分权；	22	1	23	6
14	违反限售限购限贷政策提供中介服务（如：未审查或明知买方无购房资格、零首付或首付不足三成、协助或诱导当事人提供虚假购房证明材料等）；	18	2	20	-9
15	违反网签规则（擅自制作、变更、撤下网签不配合撤下网签）；	14	0	14	9
16	中介公司未备案或从业人员无牌执业等；	11	0	11	-11
17	冒签交易当事人姓名、擅自修改合同、擅自出租房屋等；	9	1	10	3
18	收费项目标准不透明，强制或捆绑销售等；	7	1	8	-23
19	协助制作不同价款合同（如：为少交税或获得更多贷款等）；	6	0	6	3
20	为法律禁止交易的房屋提供中介服务（如：已查	3	1	4	-10

	封、小产权房)；				
21	咨询合同条款或政策法规的相关问题；	3	0	3	-8
22	对房地产中介行业管理向行政部门提出相关建议；	3	0	3	1
23	不满意行政部门的处理结果或客服人员服务态度；	0	0	0	-19
24	未查验房屋是否符合出售（出租）资格（如：不满2年、未办理继承、未得到全部共有人同意等）；	0	0	0	-3
25	强制带客看楼或半路甩客，要求公司赔偿损失；	0	0	0	-2
合计		1,101	28	1,129	12

数据来源：广州市房屋交易监管中心
广州市房地产中介协会

（二）被投诉中介服务机构/品牌分析

2020年市交监中心和协会受理的1,129宗咨询及投诉案件，共涉及201家中介服务机构。其中投诉案件量前10的中介服务机构与品牌，共计被投诉620宗，占投诉总量的54.92%。

裕丰地产以206宗的投诉总量居第一；广东链家房地产经纪公司与德诚行地产分别以117宗、100宗的投诉总量分居第二、第三位。

表 12 投诉案件量前 10 名的中介服务机构/品牌名单

序号	中介服务机构/品牌名称	市交监中心		协会受理(宗)	总量(宗)	比例(%)
		“12345”热线(宗)	信访(宗)			
1	裕丰地产 (含广州裕丰咨询顾问有限公司、广州信仁房地产销售代理有限公司、广州仁隆房地产销售代理有限公司等)	189	12	5	206	18.33%
2	广东链家房地产经纪有限公司	103	14	0	117	10.36%
3	德诚行地产 (含广州市德才房地产代理有限公司、广州市德彩房地产代理有限公司、广州市德承房地产代理有限公司等)	87	8	5	100	8.86%
4	德佑 (含广州聚优房地产经纪有限公司、广州市成信房地产代理有限公司、广州市全通房地产经纪有限公司、广州缔富房地产代理有限公司等)	61	2	1	64	5.67%
5	广东合富房地产置业有限公司	34	2	1	37	3.28%
6	广东中原地产代理有限公司	30	3	1	34	3.01%
7	广州市置家房地产代理有限公司	19	2	0	21	1.86%
8	广州市祈安地产代理有限公司	13	1	1	15	1.33%
9	广州市乐有家房产经纪有限公司	13	0	1	14	1.24%
10	住商不动产 (含广州市一百房地产代理有限公司、广州德之缘房地产代理有限公司、广州中驰宏海地产中介服务有限公司等)	11	1	0	12	1.06%
合计		560	45	16	620	54.92%

数据来源：广州市房屋交易监管中心
广州市房地产中介协会

根据投诉量与备案门店数量的比率计算店均投诉量，2020 年投诉量排名前十的中介服务机构或品牌中，德诚行地产和广州市祈安地产代理有限公司的店均投诉量稍大于其他机构，分别为 0.81 和 0.63，而广州市乐有家房产经纪有限公司店均投诉量仅为 0.04。

表 13 投诉量排名前十的房地产中介服务机构/品牌店均投诉量

序号	中介服务机构/品牌名称	投诉量	备案门店数量	店均投诉量
1	德诚行地产 (含广州市德才房地产代理有限公司、广州市德彩房地产代理有限公司、广州市德承房地产代理有限公司等)	100	124	0.81
2	广州市祈安地产代理有限公司	15	24	0.63
3	裕丰地产 (含广州裕丰咨询顾问有限公司、广州信仁房地产销售代理有限公司、广州仁隆房地产销售代理有限公司等)	206	490	0.42
4	广东链家房地产经纪有限公司	117	311	0.38
5	德佑 (含广州聚优房地产经纪有限公司、广州市成信房地产代理有限公司、广州市全通房地产经纪有限公司、广州缔富房地产代理有限公司等)	64	180	0.36
6	广东中原地产代理有限公司	34	117	0.29
7	住商不动产 (含广州市一百房地产代理有限公司、广州德之缘房地产代理有限公司、广州中驰宏海地产中介服务有限公司等)	12	52	0.23
8	广州市置家房地产代理有限公司	21	108	0.19
9	广东合富房地产置业有限公司	37	243	0.15
10	广州市乐有家房产经纪有限公司	14	334	0.04

数据来源：广州市房屋交易监管中心
广州市房地产中介协会

根据投诉量与 2020 年度二手住宅网签量计算交易投诉比，可以看出，广州市祈安地产代理有限公司与裕丰地产分别以 0.33、0.23 的交易投诉比位列一、二位，而广东中原地产代理有限公司和广东链家房地产经纪有限公司交易投诉比均为 0.01（即 100 宗交易中仅有 1 宗出现投诉）。

表 14 投诉量排名前十中介服务机构/品牌的交易投诉比

序号	中介服务机构/品牌名称	投诉量	2020 年度二手住宅网签量	交易投诉比
1	广州市祈安地产代理有限公司	15	45	0.33
2	裕丰地产 (含广州裕丰咨询顾问有限公司、广州信仁房地产销售代理有限公司、广州仁隆房地产销售代理有限公司等)	206	911	0.23
3	住商不动产 (含广州市一百房地产代理有限公司、广州德之缘房地产代理有限公司、广州中驰宏海地产中介服务有限公司等)	12	79	0.15
4	德佑 (含广州聚优房地产经纪有限公司、广州市成信房地产代理	64	453	0.14

	有限公司、广州市全通房地产经纪有限公司、广州缔富房地产代理有限公司等)			
5	德诚行地产 (含广州市德才房地产代理有限公司、广州市德彩房地产代理有限公司、广州市德承房地产代理有限公司等)	100	1,604	0.06
6	广州市乐有家房地产经纪有限公司	14	241	0.06
7	广东合富房地产置业有限公司	37	1,989	0.02
8	广州市置家房地产代理有限公司	21	1,200	0.02
9	广东中原地产代理有限公司	34	2,610	0.01
10	广东链家房地产经纪有限公司	117	11,268	0.01

数据来源：广州市房屋交易监管中心
广州市房地产中介协会

八、行业自律举措

（一）签署单位切实履行《广州市房地产中介阳光承诺书》

截至 2020 年底，共有 18 家协会会员单位自愿参加房地产中介阳光承诺活动，以实际行动向市民作出“诚信经营，规范执业”的郑重承诺，共同维护房地产市场交易秩序，切实保障群众利益。

18 家签署《广州市房地产中介阳光承诺》会员企业名单：（排名不分先后）

1. 广东中原地产代理有限公司（协会副会长单位）
2. 广东链家房地产经纪有限公司（协会副会长单位）
3. 广东合富房地产置业有限公司（协会副会长单位）
4. 广州裕丰咨询顾问有限公司（协会副会长单位）
5. 广州城建开发兴业房地产中介有限公司（协会副会长单位）
6. 广州方圆地产顾问有限公司（协会副会长单位）
7. 广东德诚行地产集团有限公司（协会常务理事单位）
8. 广州市置家房地产代理有限公司（协会常务理事单位）
9. 广州市乐有家房产经纪有限公司（协会常务理事单位）
10. 广州市云房数据服务有限公司（协会理事单位）
11. 广州市朴邻房产经纪有限公司（协会理事单位）
12. 广州市集亿房地产代理有限公司（协会理事单位）
13. 广州市乐达房地产代理有限公司（协会理事单位）
14. 西藏保利爱家房地产经纪有限公司广州分公司（协会会员单位）
15. 广州市中营房地产代理有限公司（协会会员单位）
16. 广州市祈园房地产置业有限公司（协会会员单位）
17. 广州市荔湾区祈丰居房地产咨询服务部（协会会员单位）
18. 广州辉正房地产咨询有限公司（协会会员单位）

六项阳光承诺的内容是：

- 1、交易不成，不收中介服务费；
- 2、全渠道发布真实房源信息；
- 3、交易公开透明，不吃差价，不乱收费、不强制服务，规范开具发票；
- 4、不制作“阴阳合同”；

5、不承购、承租自己提供经纪服务的房屋；

6、不聘用信用等级为“失信”的从业人员。

上述承诺自 2018 年 10 月 23 日起生效，有效期三年。

上述 18 家中介服务机构在全市约有 1,791 家备案门店（数量统计截止至 2020 年 12 月 31 日），约占全市备案门店总量的 27%，这意味着市民可在广州近 3 成的备案门店体验到阳光承诺服务（市民可通过张贴的“阳光承诺机构门店标贴”和“阳光承诺书”海报快速识别。如发现承诺机构有不遵守六项阳光承诺的行为，可通过海报和门店标贴上的二维码扫码进入“在线举报系统”进行举报，或拨打举报电话 66670477，市交监中心作为房地产中介阳光承诺的监督机构，对各参与承诺的中介服务机构在承诺期限内的表现进行全面监督）。

截至 2020 年底，各承诺机构坚持认真积极地履行阳光承诺，共计协调买卖/租赁双方解除合同 1,501 宗，并依照承诺退回或放弃收取中介服务费约 4,561.3202 万元；对消费者举报已出售或业主变更等未及时撤下的 1,739 宗房源信息进行赔付，共计 17.39 万元；协会目前未收到消费者对所有参与中介服务机构因未履行阳光承诺而不赔付的投诉。

（二）与多家品牌及平台合作，共享行业信用评价数据

为进一步广泛宣传和推广我市房地产中介信用体系，协会近年来一致鼓励广大会员同行积极参与信用档案完善与数据交换工作。继 2019 年 2 月协会与深圳市房多多网络科技有限公司达成战略合作，双方就各自掌握的广州房地产中介从业人员的信用评价方面的数据进行互换共享后，2020 年 10 月，协会副会长单位广东中原地产代理有限公司（房地产中介机构备案证号：200401579）希望与协会实现信用数据共享，在广州中原地产各线上房源信息发布平台展示其公司中介从业人员的信用评价信息。2021 年 1 月底，广州中原地产已与协会完成相关系统对接，实现数据共享互换。此次共完成了 1,007 名中原地产从业人员的信用数据对接工作，消费者可在广州中原地产的各线上房源信息发布平台，包括：APP（中原找房）、微信小程序（中原找房买卖二手房租房新房）以及网站（gz.centanet.com，中原找房广州站）查阅该公司房地产经纪人的各项信用信息。

（三）建立同业监督机制，净化行业用人环境

为提高从业人员规范执业的服务意识，净化行业用人环境。市房地产中介协会于

2012年4月发布实施《广州市房地产中介行业“严重失信经纪人名单”管理办法》，该办法发布实施之后，取得了一定的成效，在实践中，也暴露了该办法中存在的一些不足。为进一步完善该管理机制，协会于2013年初对该办法进行修订完善，并于2013年4月正式推行《广州市房地产中介行业不良行为管理办法》。

近年，协会相继制定修订了《广州市房地产中介业务水平认证管理办法》、《广州市房地产中介信用评分评级管理办法》等行业自律规范，为使《广州市房地产中介行业不良行为管理办法》紧贴当前实际及未来行业管理需要，经协会第三届理事会第三次会议表决，于2019年9月4日修订并实施《广州市房地产中介行业不良行为管理办法（2019年修订稿）》（见附件3）。新办法推出后效果总体良好，截止至2020年12月31日，协会已在行业内部公开不良行为人员记录189条。

为建立健全行业自律公约和职业道德准则，树立行业组织权威性，打破行政区域界限，广州市房地产中介协会于2018年5月与深圳市房地产中介协会、东莞市房地产中介协会、惠州市房地产中介行业协会、佛山市房地产业协会联合签署《行业不良行为名单互认备忘录》，五地协会互相交换、通报和承认各自建立的“行业不良行为名单”数据，并依据各自协会的规定，对被纳入行业不良行为名单的中介服务机构、从业人员，进行禁业限制、公示、行业自律惩戒等处理，实现联合惩戒。自签署备忘录以来，五地协会相互通报了六批行业不良行为名单，至今五地协会累计发布252条违规中介服务机构/人员信息。

附件

1. 广州市房地产中介行业信用评分评级管理办法

第一章 总则

第一条为进一步规范我市房地产中介服务机构及从业人员的执业行为，强化诚信经营和公平竞争意识，保障我市房地产中介市场持续健康发展，现根据《广州市房地产中介信用管理暂行规定》、《房地产经纪管理办法》、《广州市房地产中介服务管理条例》、《广州市房屋交易监督管理办法》等有关法律法规，以及协会制定的《广州市房地产中介行业执业规范》、《广州市房地产中介行业自律公约》等行业自律规范，制定本办法。

第二条广州市房地产中介协会（下称：协会）在广州市住房和城乡建设委员会（下称：市住建委）指导和监督下，遵循公平、公正、公开、及时的原则，开展协会会员单位及会员单位从业人员的信用评分评级工作。

第三条为全面推进我市房地产中介行业信用管理工作，协会将严格参照本办法对非协会会员单位及其从业人员进行信用评分评级，供社会公众参考使用。

第二章 信用档案

第四条信用档案分为会员单位信用档案和从业人员信用档案两部分。

会员单位信用档案包括：机构基本信息、信用评分记录（含良好行为信用评分记录、不良行为信用评分记录）、信用分值、信用评级、历年信用情况等信息；

从业人员信用档案包括：人员基本信息、信用评分记录（含良好行为信用评分记录、不良行为信用评分记录）、信用分值、信用评级、历年信用情况等信息。

第五条协会形成的信用评分记录的主要来源包括：市住建委建立的房地产中介机构及从业人员信用档案和协会开展行业自律管理工作中所收集的与中介机构、从业人员执业服务等有关的信用信息。

经行政管理部门和司法机关通报的信用信息无须核实及认定；协会开展行业自律管理工作中所收集的信用信息，经协会秘书处初审后，交协会行业自律管理委员会认定后形成信用评分记录。

第六条 信用评分记录认定后，协会应在 10 日内通知当事人。当事人对信用评分记录有异议的，可自通知发出之日起 10 日内向协会秘书处提出书面异议。经调查异议成立的，应在 10 日内撤销当次信用评分记录。具体复议工作由行业自律管理委员会负责。

当事人在规定时间内未对信用评分记录提出异议或提出异议后经调查信用评分记录仍成立的，则信用评分记录生效。

第七条 会员应按要求及时、准确提供相关信息，并对其所提供信息的真实性负责。未按要求及时、准确提供相关信息，导致信用信息不全或错漏的，自行承担相关责任。

第三章 信用评分

第八条 协会对会员的信用评分，采用累计积分、动态实时管理的模式。自信用评分评级工作实施之日起，信用评分执行过程中信用分值不设最高分限制，不进行年度重置。

信用评分公式：信用分值=基础分值+良好行为加分值+不良行为减分值（负分）

注：信用评分基础分值统一设定为 70 分。

第九条 协会根据《广州市房地产中介信用评分指标》（2020 年修订稿）（下称：《信用评分指标》），对协会会员的每一项良好行为或不良行为形成信用评分记录，并进行信用加分或减分。

第十条 信用评分指标分为良好行为评分指标和不良行为评分指标。

评分指标根据良好行为的有益程度和不良行为的危害程度，分为 A、B、C、D 四个等级，其中良好行为的有益程度从 A 至 D 依次递减，不良行为的危害程度从 A 至 D 依次递减，具体如下：

	等级	分值
良好行为 信用评分记录	A	+12
	B	+8
	C	+5
	D	+3
不良行为 信用评分记录	A	-20
	B	-15
	C	-10
	D	-5

第十一条 信用评分记录的计分有效期原则上为 12 个月，如信用评分指标中有单独规定的按指标规定的执行。

计分有效期起始时间以信用评分记录认定时间为准；如信用评分记录自身有效期结束时间早于办法所规定的计分有效期结束时间的，以信用评分记录自身有效期结束时间为准。

第四章 信用评级

第十二条 协会对会员的信用等级评定采用实时动态管理；每年 12 月 31 日将会员的信用分值、信用等级的最终结果形成年度信用记录，并写入信用档案。

第十三条 信用等级共分为优质、良好、诚信、暂定诚信、预警、失信等六个级别。

一、信用等级“优质”，须同时符合以下条件：

- 1、信用评分 95 分以上；
- 2、单位：依法设立且在行政主管部门连续备案满 4 年；
个人：按规定办理从业登记手续，且连续从业满 4 年，且已取得协会颁发的《水平认证证书》并按时完成年度继续教育；
- 3、过往 3 年的年终信用等级结果未被评为预警或失信；
- 4、过往 2 年及当年未被行政主管部门通报批评或行政处罚。

二、信用等级“良好”，须同时符合以下条件：

- 1、信用评分 90 分以上；
- 2、单位：依法设立且在行政主管部门连续备案满 3 年，且每年按时参加年检；
个人：按规定办理从业登记手续，并连续从业满 2 年，且已取得协会颁发的《水平认证证书》并按时完成年度继续教育；
- 3、过往 2 年的年终信用等级结果未被评为预警或失信；
- 4、过往 2 年及当年未被行政主管部门通报批评或行政处罚。

三、信用等级“诚信”，须同时符合以下条件：

- 1、信用评分 70 分及以上；
- 2、单位：依法设立且在行政主管部门办理备案满 2 年，且每年按时参加年检；
个人：按规定办理从业登记手续，且连续从业满 2 年。

四、信用等级“暂定诚信”，须同时符合以下条件：

- 1、信用评分 70 分及以上；
- 2、单位：依法设立且在行政主管部门办理备案，但未满 2 年；
个人：按规定办理从业登记手续，但连续从业未满 2 年。

五、有以下情形之一时，信用等级为“预警”：

- 1、信用评分低于 70 分；
- 2、当年出现经行业自律管理委员会认定应当直接列入“预警”等级情形的。

六、有以下情形之一时，信用等级为“失信”：

- 1、信用评分低于 60 分；
- 2、当年出现经行业自律管理委员会认定应当直接列入“失信”等级的。

第十四条有以下情形时，经理事会或行业自律管理委员会审议表决后，可对评价对象直接评定信用等级。

- 一、出现严重影响行业秩序等行为的；
- 二、出现严重损害行业口碑、形象等行为的；
- 三、一年内连续多次受到行政主管部门行政处罚的；
- 四、其他认为有必要直接评定信用等级的。

第五章 查询与公示

第十五条会员单位及从业人员的基本信息、信用评分、信用评级及信用评分记录等信用档案信息，统一通过协会网站、微信等渠道进行社会公示。社会公众可自行查询，确需协会对公示的信用信息予以书面证明的，应书面申请并说明原因。

第十六条信用评分记录的社会公示期统一设定为 36 个月，社会公示期的起始时间以信用评分记录认定时间为准。

信用评分记录社会公示期满后，转入历史资料在后台保存，如需查询的，可向协会提出书面申请并说明原因。

第十七条协会可将相关信用评分、信用评级和信用评分记录提供至与协会签署《房地产中介行业协议不良行为名单互认备忘录》的其他城市的房地产中介行业协会进行公示。

第六章 附则

第十八条本办法经协会理事会审议通过后发布实施。实施前本协会公布的相关文件与本办法不一致的，以本办法为准。

第十九条本办法的修订经协会理事会审议通过后生效。其中，《信用评分指标》的修改，经行业自律管理委员会审议通过后可立即实施，每年定期向理事会或会员代表大会报告修订情况。

第二十条本规则由协会负责解释、修订。

附件：《广州市房地产中介信用评分指标》（2020 年修订稿）

广州市房地产中介协会

2. 广州市房地产中介信用评分指标（2020年修订稿）

一、总体说明

现根据《广州市房地产中介信用管理暂行规定》、《房地产经纪管理办法》、《广州市房地产中介服务管理条例》、《广州市房屋交易监督管理办法》、《广州市房屋租赁管理规定》、《广州市存量房网上交易规则》、《广州市房屋租赁合同网上备案规则》等有关法律法规，以及《房地产经纪执业规则》、《广州市房地产中介行业执业规范》、《广州市房地产中介行业自律公约》等行业自律规范，制定本评分指标。

（一）评分指标分类

评分指标分为：良好行为评分指标和不良行为评分指标。评分指标根据良好行为的有益程度和不良行为的危害程度，分为A、B、C、D四个等级。

	A	B	C	D
良好行为	12	8	5	3
不良行为	-20	-15	-10	-5

（二）信用评分公式

信用分值 = 基础分值 + 良好行为加分值 + 不良行为减分值（负分）

信用分值不重置，新设立企业或新取得业务水平认证的个人会员首次信用评分的基础分为70分。

名词术语

序号	名称	简称
1	《广州市房地产中介服务管理条例》 （2002年11月4日由广州市人大常委会公告第58号发布，2003年1月1日起实施。2015年5月20日广州市第十四届人民代表大会常务委员会第三十九次会议通过，省十二届人大常委会第二十一次会议批准修订，2015年12月23日实施。）	《中介条例》
2	《广州市房屋交易监督管理办法》 （2014年9月4日由广州市政府令第106号发布，2014年11月1日起实施。）	《交易办法》

3	<p>《房地产经纪管理办法》</p> <p>(2011年1月20日由中华人民共和国住房和城乡建设部、中华人民共和国国家发展和改革委员会、中华人民共和国人力资源和社会保障部令第8号发布,2011年4月1日起实施。根据发展和改革委员会、中华人民共和国人力资源和社会保障部令第29号第二次修正。)</p>	《经纪办法》
4	<p>《广州市存量房网签交易规则》</p> <p>(2011年1月1日由广州市国土资源和房屋管理局发布实施,2016年7月23日广州市住房和城乡建设委员会修订。根据2020年4月1日穗建规字(2020)36号文第二次修正。)</p>	《网签规则》
5	<p>《广州市房屋租赁管理规定》</p> <p>(2005年2月19日由广州市人民政府发布实施;2008年1月2日广州市人民政府令第5号第一次修正;根据2010年2月1日广州市人民政府令第29号第二次修正;根据2015年9月30日广州市人民政府令第132号第三次修正;根据2020年8月3日广州市人民代表大会常务委员会第58号公告第四次修正。)</p>	《租赁规定》
6	<p>《广州市房屋租赁合同网上备案规则》</p> <p>(2013年5月24日由广州市国土资源和房管局管理局公布实施;2017年10月29日由广州市住房和城乡建设委员会修订。2020年2月21日由广州市住房和城乡建设局修订。)</p>	《租赁规则》
7	<p>《广州市住房租赁标准》</p> <p>(2017年10月30日由广州市住房城乡建设委、市公安局、市来穗人员服务管理局联合颁布。)</p>	《租赁标准》
8	<p>《房地产经纪执业规则》</p> <p>(2006年10月31日由中国房地产估价师与房地产经纪人学会发布,2007年1月1日起实施;2013年3月1日修订。)</p>	《执业规则》
9	<p>《广州市房地产中介业务水平认证管理办法》</p> <p>(2016年9月由广州市房地产中介协会发布实施,2018年6月4日第一次修订;2019年1月28日第二次修订。)</p>	《认证办法》
10	<p>广州市房地产中介信用管理系统</p> <p>广州市住房和城乡建设委员会2018年投入使用。</p>	中介信用系统
11	<p>广州市房地产中介业务水平认证</p>	业务水平认证

二、良好行为评分指标

(一) “单位会员”良好行为评分指标

序号	等级	评分指标	依据
1.	A	根据存续年限每年加 0.5 分。 (注: 1、最高可加 12 分; 2、以备案时间为起始日期计算; 3、每年 1 月 31 日根据上年参加年检情况进行加分, 如未按时参加上年年检的, 本年度不加分; 4、如出现未按时年检被注销再次办理备案的, 以首次备案时间为准, 且社会信用编码未发生变化。)	行业自律
2.	A	开设分支机构的, 每个分支机构加 0.5 分。 (注: 最高可加 12 分; 每月 25 日计算 1 次。)	行业自律
3.	A	每间机构及分支机构均需具备 3 名持证人员, 每超出 1 名增加 0.5 分。 (注: 以中介信用系统登记为准; 最高可加 12 分; 每月 25 日计算 1 次。)	行业自律
4.	B C C D	连续 2 年年度信用等级结果达到优质的; 上年年度信用等级结果达到优质的; 连续 2 年年度信用等级结果达到良好的; 上年年度信用等级结果达到良好的。 (注: 每年 1 月 1 日计算)	行业自律
5.	D	本年度为行业管理工作做出突出贡献, 包括: 1、提出行业管理或协会服务等方面的合理化建议和意见被采纳的; 2、义务参与主管部门或协会组织的与行业有关的政策、法律、法规、标准等制定工作的; 3、义务参与行业的课题研究、调研、数据采集、信息汇总等工作的。 (注: 每年最高可认定 18 分)	行业自律

(二) “个人会员”良好行为评分指标

序号	等级	评分指标	依据
1.	A	存续年限: 每年加 1 分。 (注: 不设置上限; 2、每年 5 月 31 日根据上年年检情况进行加分, 如未按时参加上年年检的, 本年度不加分。)	行业自律
2.	C	上年按时参加业务水平认证继续教育年度检查的。	行业自律
3.	B C C D	连续 2 年年度信用等级结果达到优质的; 上年年度信用等级结果达到优质的; 连续 2 年年度信用等级结果达到良好的; 上年年度信用等级结果达到良好的。 (注: 每年 1 月 1 日计算)	行业自律

4.	D	本年积极参加行业培训讲师工作的。 (注: 每年最高可认定 12 分)	行业自律
5.	D	本年度积极参加行业自律管理(投诉案件审议)工作会议的。 (注: 每年最高可认定 12 分)	行业自律
6.	D	本年度积极举报未备案机构、机构或从业人员违法违规行为的。 (注: 每年最高可认定 12 分)	行业自律
7.	D	本年度为行业管理工作做出突出贡献, 包括: 1、提出行业管理或协会服务等方面的合理化建议和意见被采纳的; 2、义务参与主管部门或协会组织的与行业有关的政策、法律、法规、标准等制定工作的; 3、义务参与行业的课题研究、调研、数据采集、信息汇总等工作的。 (注: 每年最高可认定 12 分)	行业自律

三、不良行为评分指标

受房地产主管部门行政处罚或行政处理决定的，按当次违法违规行为具体情形所对应的评分指标进行信用扣分。

有以下情形的，协会可参照下表指标进行信用评分。

- (1) 属行业自律管理范畴的；
- (2) 消费者投诉，中介机构或从业人员未在规定时间内接受调查或提出异议的；
- (3) 中介机构或从业人员举报，被举报人未在规定时间内提出异议的。

指标分布情况：

指标等级	A级	B级	C级	D级
指标数量(个)	16	21	21	20

序号	等级	评分指标	依据
1.	A	受到房地产主管部门行政处罚的。	行业自律
2.	A	拒不履行生效判决、裁决、裁定和行政主管部门做出的行政决定。	行业自律
3.	A	骗取、出租、出借、伪造、买卖业务水平认证证书或信用信息卡。	行业自律
4.	A	为禁止转让、抵押的房地产提供转让、抵押中介服务。	《中介条例》第二十四条第(五)款
5.	A	为不符合交易条件的保障性住房和禁止交易的房屋提供经纪服务。	《经纪办法》第二十五条第(九)款
6.	A	从业人员同时在两个或两个以上房地产经纪机构中执业的。	《中介条例》第二十三条
7.	A	从业人员将执业过程中知悉的商业信息泄漏给其他公司。	《交易办法》第二十四条；《经纪办法》第二十五条
8.	A	房地产中介服务人员不得以个人名义接受委托，提供中介服务。	《经纪办法》第十四条；《中介条例》第二十三条
9.	A	从业人员不通过所在机构，私自收取服务报酬或占用交易资金。	《经纪办法》第十四条、《中介条例》第二十三条
10.	A	与一方当事人串通损害另一方当事人利益。	《中介条例》第二十四条第(三)款

11.	A	对交易当事人隐瞒真实的房屋交易信息，低价收进高价卖(租)出房屋赚取差价。	《经纪办法》第二十五条第(二)款
12.	A	提供虚假材料或者隐瞒真实情况。	《中介条例》第二十四条(二)款
13.	A	以隐瞒、欺诈、胁迫、贿赂等不正当手段招揽业务，诱骗消费者交易或者强制交易。	《经纪办法》第二十五条第(三)款
14.	A	违反规定：房地产中介服务机构及其从业人员不得代收代管存量房交易资金。	《交易办法》第二十五条
15.	A	侵占、挪用房地产交易资金。	《经纪办法》第二十五条第(七)款
16.	A	法律、法规禁止的其他行为。	《中介条例》第二十四条第(六)款、《经纪办法》第二十五条第(六)款
17.	B	受到房地产主管部门行政处理的。	行业自律
18.	B	拒绝参加行政部门或协会执业整改约谈的。	行业自律
19.	B	受到房地产主管部门以外的其他行政部门做出的行政处罚。	行业自律
20.	B	连续2年年度信用等级结果为预警的。	行业自律
21.	B	提供虚假信用评分评级证明资料。	行业自律
22.	B	上年年度信用等级为失信的。	行业自律
23.	B	因执行房地产经纪业务中的故意或重大过失，给所在机构造成较大损失的。	行业自律
24.	B	提供融资或者协助购房人办理各种形式的贷款、融资用于购房首付款。	行业自律
25.	B	违反规定：房地产中介服务机构及其从业人员提供房屋交易中介服务时，应当如实告知当事人房屋交易相关情况和本市房地产政策相关规定，不得为违反法律和政策的房屋交易提供服务。	《交易办法》第二十一条第一款
26.	B	房地产中介服务机构及其从业人员提供房屋交易服务时，应当依法查验以下事项并书面告知当事人：(一)房地产登记资料查询机构出具的房地产自然状况及查封、抵押等权利限制情况；(二)房屋租赁管理服务机构出具的房屋租赁登记备案情况查询结果；(三)出售、出租房屋的当事人对房屋的处分权；(四)当事人及其代理人的身份和权限；(五)房地产中介服务机构及其从业人员与当事人是否存在利害关系。	《交易办法》第二十一条第二款

27.	B	违反规定：房地产中介服务机构促成存量房交易的，应当书面告知双方当事人可以选择房地产行政主管部门设立的专用账户划转交易资金。	《交易办法》第二十五条
28.	B	泄露或者不当使用委托人的个人信息或者商业秘密，谋取不正当利益。	《经纪办法》第二十五条第（四）款
29.	B	以诋毁其他房地产中介服务人员、机构或者支付介绍费等不正当手段争揽业务。	《中介条例》第二十四条第（四）款
30.	B	采取胁迫、恶意串通、阻断他人交易、恶意挖抢同行房源客源、恶性低收费、帮助当事人规避交易税费、贬低同行、虚假宣传等不正当手段招揽、承接房地产经纪业务。	行业自律，《执业规则》第十四条
31.	B	发生与同行打架、斗殴情形的。	行业自律
32.	B	捏造散布涨价信息，或者与房地产开发经营单位串通捂盘惜售、炒卖房号，操纵市场价格。	《经纪办法》第二十五条第（一）款
33.	B	承购、承租自己提供经纪服务的房屋。	《经纪办法》第二十五条第（八）款
34.	B	为交易当事人规避房屋交易税费等非法目的，就同一房屋签订不同交易价款的合同提供便利。	《经纪办法》第二十五条第（五）款
35.	B	【单位负刑事责任的范围】公司、企业、事业单位、机关、团体实施的危害社会的行为，法律规定为单位犯罪的，应当负刑事责任。 【单位犯罪的处罚原则】单位犯罪的，对单位判处罚金，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员判处刑罚。本法分则和其他法律另有规定的，依照规定。	《刑法》第三十条、三十一条
36.	B	不得为交易当事人骗取购房资格提供便利；不得采取假赠与、假借公证委托售房等手段规避国家相关规定。	《执业规则》第二十七条
37.	B	房地产中介服务机构代理销售不符合销售条件的商品房的；	《销售办法》第二十七条第二款及第四十三条
38.	C	对行政部门依法定程序进行的行政行为不配合的。	行业自律
39.	C	发生集体投诉，中介机构未对投诉事件进行妥善处理；	行业自律
40.	C	机构纵容、唆使或发现未阻止经纪人的不良信用行为。	行业自律

41.	C	同一失信行为，在同一计分周期内，连续出现两次及以上的。	行业自律
42.	C	中介机构获授权使用第三方品牌（或商标），未按规定在房地产中介信用管理系统中如实填写（或变更）本机构使用品牌（或商标）名称的；未获第三方品牌（或商标）授权，擅自填写该品牌名称的。	行业自律
43.	C	经纪人未按时完成业务水平认证继续教育年度检查的。	行业自律
44.	C	破坏业务水平认证工作秩序，如考试作弊、泄露题目等。	行业自律、《水平认证办法》
45.	C	未按当事人要求查验或提供房屋相关信息的。	行业自律
46.	C	交易过程中，无正当理由拒绝提供《存量房买卖合同》、《房屋租赁合同》、《中介服务费（或佣金）确认书》等重要交易资料。	行业自律
47.	C	房地产经纪机构提供代办贷款、代办房地产登记等其他服务，未向委托人说明服务内容、收费标准等情况，并未经委托人同意的。	《经纪办法》第三十三条第(二)款
48.	C	房地产中介服务机构未经委托人同意，不得将受委托的中介服务业务转托给其他中介服务机构。	《中介条例》第十八条
49.	C	房地产经纪机构和人员不得利用虚假的房源、客源、价格等信息引诱客户。	《执业规则》第十四条
50.	C	索取合同以外的酬金或者其他财物。	《中介条例》第二十四条第(一)款
51.	C	收取房地产中介服务费未开具发票。	《中介条例》第二十条
52.	C	无合法依据为当事人进行系统操作或者拒绝为当事人进行系统操作。	《网签规则》第十九条第(七)款
53.	C	网上交易系统操作反复失误，直接或者间接影响双方当事人交易。	《网签规则》第十九条第(八)项规定
54.	C	具有下列情形之一的房屋，不得出租： （一）未取得房地产权证书或无其它合法权属证明的；（二）权属有争议的；（三）司法机关或行政机关依法裁定、决定查封或者以其他形式限制房地产权利的；（四）共有的房屋，未经其他共有人书面同意的；（五）属于违法建设的；（六）属于危险房屋的；（七）不符合消防安全标准的；（八）已发布房屋拆迁公告的；（九）其他	《租赁规定》第九条

		法律、法规、规章禁止的。	
55.	C	不得向不提供身份证明文件的个人出租房屋；不得向依法应当取得许可证或其他批准文件和营业执照而未取得的单位出租房屋。	《租赁规定》第十条第（一）、（二）款
56.	C	为不符合《广州市住房租赁标准》规定的房源提供中介服务： 1、原始设计为居住空间的房间分割、搭建后出租，或按床位出租的； 2、原始设计为厨房、卫生间、阳台、地下储藏室和车库等非居住空间改造出租、供人员居住的。	《租赁标准》第三条
57.	C	在房地产主管部门或协会对投诉案件展开调查过程中作出虚假陈述等。	行业自律
58.	C	在居间服务过程中，提供错误的交易信息（包括但不限于：贷款额度、贷款年限、税费税率等），误导交易当事人或令交易当事人造成损失的。	行业自律
59.	D	拒绝配合行政部门或协会开展投诉纠纷调查的。	行业自律
60.	D	聘用信用等级为失信的经纪人。 （注：指新聘用，任职期间的不适用）	行业自律
61.	D	经纪人执行职务过程中的不良信用行为，机构存在管理过失的。	行业自律
62.	D	扣押经纪人的业务水平证书或其它身份证明。 （注：以具体投诉为准）	行业自律
63.	D	房地产经纪机构和人员未经信息接收者、被访者同意或者请求，或者信息接收者、被访者明确表示拒绝的，不得向其固定电话、移动电话或者个人电子邮箱发送房源、客源信息，不得拨打其电话、上门推销房源、客源或者招揽业务。	行业自律
64.	D	违反当事人意愿或未按约定强行带客看房。	行业自律
65.	D	不采取威胁、恐吓等手段驱逐承租人，变相或恶意克扣保证金、预定金等。	行业自律
66.	D	房地产经纪机构签订的房地产经纪服务合同，应当加盖房地产经纪机构印章，并由从事该业务的一名房地产经纪人或者两名房地产经纪人协理签名。	《经纪办法》第二十条

67.	D	在网上交易系统外交易。	《网签规则》第十九条第（一）款
68.	D	不通过网上交易系统验证房屋信息。	《网签规则》第十九条第（二）款
69.	D	提供虚假房地产中介服务，签订虚假房地产中介服务合同。	《网签规则》第十九条第（三）款
70.	D	签订虚假存量房买卖合同。	《网签规则》第十九条第（四）款
71.	D	未按本规则第十五条规定妥善保管相关材料。	《网签规则》第十九条第（十一）款
72.	D	中介机构未按规定为从事房地产中介业务人员办理《广州市房地产中介服务人员信用信息卡》的。	《房地产中介信用管理暂行规定》第六条
73.	D	从业人员提供中介服务时，未佩戴《广州市房地产中介服务人员信用信息卡》。	《房地产中介信用管理暂行规定》第七条、《中介条例》第二十二条
74.	D	违反规定：房地产中介服务机构开展业务应当设立业务台帐，做好业务记录。业务台帐和业务记录应当载明业务活动中的收入、支出，以及法律、法规要求载明的其他内容。	《中介条例》第二十一条
75.	D	房地产中介服务收费应按照国家规定明码标价。房地产中介服务机构未在其经营场所或者收费地点的醒目位置公布其收费项目、服务内容、计费方法、收费标准等事项。	《中介条例》第二十条
76.	D	房地产中介服务机构及其执业人员发布房屋租售信息应当经当事人书面同意，房屋租售信息发布后出现成交、当事人撤销委托或者委托期限届满等情形导致委托终止的，未即时删除发布的信息对当事人造成影响。	《交易办法》第二十二条第一款
77.	D	房地产经纪机构代理销售商品房项目的，未在销售现场明显位置明示商品房销售委托书和批准销售商品房的有关证明文件。	《经纪办法》第十五条第三款
78.	D	违反规定：经房地产中介服务机构促成签订房屋租赁合同的，由房地产中介服务机构办理房屋租赁合同网上备案手续。	《租赁规则》第八条第二款

3. 广州市房地产中介行业不良行为管理办法（2019年修订稿）

第一条 为引导我市房地产中介从业人员诚实守信、规范执业，杜绝房地产中介从业人员违规违纪等不良行为，规范我市房地产中介市场秩序，全面提高我市房地产中介服务水准，保障我市房地产中介行业持续稳定地健康发展。

现根据《房地产经纪管理办法》、《广州市房地产中介服务管理条例》、《广州市房屋交易监督管理办法》和《广州市房地产中介信用管理暂行规定》等法律法规，以及《广州市房地产中介业务水平认证管理办法》、《广州市房地产中介信用评分评级管理办法》等行业自律规范，制定本办法。

第二条 本办法适用于我市所有房地产中介机构（下称“中介机构”）及房地产中介从业人员（下称“从业人员”）。

第三条 行业不良行为名单是指从业人员不良行为信息的汇总，是广州市房地产中介协会（下称：协会）实施行业自律管理的重要手段之一。

行业不良行为名单由协会行业自律管理委员会负责管理；行业不良行为名单的建立及维护等日常事务由协会秘书处负责。

第四条 行业不良行为名单分为社会公开和行业公开两种发布方式。

社会公开是指行业不良行为名单将通过协会网站、微信号等向社会公众公开，社会公众可自由查询。

行业公开是指行业不良行为名单将通过协会会员服务中心系统、微信号等，向中介机构进行公开。

第五条 以下情形的从业人员不良行为，可列入行业不良行为名单：

- （一）从业人员不良行为，被行政主管部门作出行政处罚或行政处理的；
- （二）从业人员的信用等级为失信的；
- （三）从业人员不良行为被消费者投诉或举报，经调查核实的；
- （四）秘书处开展行业管理工作中发现的从业人员不良行为，经调查核实的；
- （五）经从业人员所在中介机构举报的。

第六条 从业人员不良行为，被行政主管部门作出行政处罚或行政处理的，或从业人员的信用等级为失信等级的，无需提交行业自律管理委员会审议，秘书处可直接将其列入行业不良行为名单，且公开方式为社会公开。

第七条 消费者投诉或举报从业人员不良行为的，或秘书处开展行业管理工作中发现从业人员不良行为的，经秘书处调查后，提交行业自律管理委员会审议，审议通过的，由秘书处将其列入行业不良行为名单。

行业自律管理委员会审议时，可根据其不良行为的情节轻重等，决定该不良行为记录的公开方式。

第八条 从业人员如有以下严重损害公司利益的情形时，其所在中介机构可通过协会会员服务中心系统进行举报。

(一) 利用从事房地产经纪业务的便利，收受回扣或者服务报酬以外的其他不正当利益；

(二) 违反公司规定，将执业过程中知悉的商业信息泄漏给其他公司；

(三) 挪用、占用、擅自代收代管佣金、交易资金等；

(四) 以个人名义接受委托，提供中介服务或将客户带至其他中介机构；

(五) 隐瞒双方交易成交价格，非法获取房屋差价；

(六) 伪造公司公章、合同、票据等造假行为；

(七) 其他严重损害公司声誉或经济利益的行为；

(八) 其他违法违规行为。

第九条 中介机构通过协会会员服务中心系统举报本机构从业人员不良行为信息时，需提交以下材料：

(一) 从业人员不良行为的发生经过及相关证据（如：交易当事人、公司其他人员的证词等）；

(二) 从业人员的身份证复印件；

(三) 从业人员的通讯方式，包括：手机号、通讯地址等；

中介机构应对发布的不良行为信息的真实性、合法性负责，不得以将从业人员列入行业不良行为人员名单相胁迫而获取不当利益，否则自行承担相关法律责任。

第十条 秘书处在收到中介机构举报从业人员不良行为信息的5个工作日内，以短信或快递等方式通知被举报人。被举报人如有异议，可自通知发出之日起20日内，向秘书处书面提交申诉材料。经秘书处调查后，提交行业自律管理委员会审议，审议认为申诉属实的，则不发布该不良行为信息。审议认为申诉不属实的，则发布该不良行为信息，发布方式为社会公开。

被举报人逾期不申诉的，则可将该不良行为信息予以发布，发布方式为行业公开。

第十一条 从业人员如对其本人的不良行为信息有异议的，可向协会提出书面申诉。协会应自收到申诉人书面申诉后30个工作日内作出书面答复。

申诉时应提交以下材料：申诉说明及相关证据材料等（如：相关证人证词）。

如有以下情形，协会可不予受理：

（一）属第五条第（一）、（二）款情形的；

（二）已向协会提出过申诉，但申诉失败的；

（三）申诉人在开展投诉调查过程中，因出现不配合调查或放弃申诉等情形，而导致作出列入行业不良行为名单处理结果的。

第十二条 秘书处受理从业人员申诉后，应就申诉情况开展调查，并将调查情况提交行业自律管理委员会审议。如行业自律管理委员会审议，认为从业人员申诉属实的，应及时撤下该不良行为记录。

第十三条 行业不良行为名单做永久保存。不良行为记录公示期为三年，公示期满，不再公示。如社会公众或中介机构需要查询公示期以外的不良行为记录的，可向协会提出书面申请。

如需提前结束公示期的，须行业自律管理委员会审议决定。

第十四条 被列入行业不良行为名单的从业人员，协会可在不良行为记录公示期内，实施以下行业自律惩戒措施：

（一）可拒绝其申请参加广州市房地产中介业务水平认证；

（二）可拒绝其参加广州市房地产中介业务水平认证继续教育；

(三) 可取消其个人会员会籍，或拒绝其入会；

(四) 可将行业不良行为名单向与本会签订《房地产中介行业不良行为名单互认备案录》的其他签约单位进行共享。

(五) 经行业自律管理委员会审议决定的其他自律惩戒措施。

第十五条 行业不良行为名单向全市所有中介机构开放使用。中介机构聘用从业人员前，应认真查核行业不良行为名单及房地产中介信用档案等。

中介机构应慎重聘用被列入行业不良行为名单的从业人员。中介机构如聘用被列入行业不良行为名单的从业人员，协会应及时提醒中介机构，中介机构应在收到提醒的15个工作日内进行整改；逾期未整改的，协会可对中介机构的聘用行为予以社会公示，并扣减该中介机构的信用评分。

第十六条 协会鼓励任何组织或者个人监督本办法的执行，发现有违反本办法规定的情况时，有权向行政主管部门及协会举报。

第十七条 本办法的修订，经协会行业自律管理委员会审议表决通过后方可执行。

第十八条 本办法由广州市房地产中介协会负责解释。

第十九条 本办法自通知发布之日起执行。

广州市房地产中介协会

4. 广州市房地产中介服务品牌信用评分评级规则

为进一步完善我市房地产中介信用评分评级体系，方便消费者更直观充分地了解各房地产中介服务品牌的信用评价状况，现制定本规则。

本规则是《广州市房地产中介信用评分评级管理办法》的重要组成。

本规则于2019年12月23日经协会第三届理事会第四次会议表决通过，自2020年1月1日起实施。

一、评分规则

按品牌名下各总机构的信用评分*各总机构下属分支机构数量后，再除以所有分支机构数量进行综合计算。

$$\text{品牌信用评分} = \frac{x_1y_1 + x_2y_2 + \dots + x_ny_n}{y_1 + y_2 + \dots + y_n}$$

X：每家总机构（按独立法人计）的信用评分

Y：每家总机构（按独立法人计）的分支机构数量

举例：以某品牌有5家总机构为例。

序号	总机构名称	总机构信用分数 (X)	分支机构数量 (Y)	小计 (X*Y)
1	A公司	60	50	3000
2	B公司	80	8	640
3	C公司	82	6	492
4	D公司	95	30	2850
5	E公司	90	4	360
合计		407	98	7342
品牌评分		7342/98 = 74.92		

二、评级规则

房地产中介服务品牌的信用等级分为：优质、诚信、预警和失信4个等级。

信用等级	须符合以下条件
------	---------

优质	信用评分 95 分以上,且该品牌下所有总机构均未列入“失信”等级的情形。
诚信	信用评分 70 分及以上
预警	信用评分低于 70 分
失信	信用评分低于 60 分

三、房地产中介服务品牌信息

房地产中介服务品牌信息包括：房地产中介服务品牌名称、品牌归属、在广州市范围内使用该品牌名称的房地产中介服务机构名单等。

四、评分评级的信息公示

房地产中介服务品牌的信用评分评级信息采用社会公示的方式。

五、规则的执行

房地产中介服务品牌的信息收集、评分评级及信息公示等相关工作，由协会秘书处负责。

六、规则的修订

本规则的修订经协会理事会审议通过后生效。

5. 2020 年广州市房地产中介受行政处罚汇总表

序号	行政相对人名称	处罚事由	处罚时间	处罚类别	信用扣分
1	广州仁荣房地产销售代理有限公司	广州仁荣房地产销售代理有限公司在促成黄某购买位于广州市南沙区紫茗二街1号某房交易过程中，存在未经当事人书面同意发布房屋交易信息的行为。	2019年12月16日	罚款	-5
2	广州仁荣房地产销售代理有限公司	广州仁荣房地产销售代理有限公司在促成黄某购买位于广州市南沙区紫茗二街1号某房交易过程中，存在未依法查验并书面告知当事人房地产登记资料查询机构出具的房地产自然状况及查封、抵押等权利限制情况的行为。	2019年12月16日	罚款	-15
3	余业昌	2017年8月，余业昌在促成业主何玉敏、黄毅志与买家齐艳就标的物广州市海珠区南洲路北晓港湾英华街109号1508房的交易提供中介服务时，存在提供虚假材料的行为。	2020年1月2日	罚款	-20
4	梁思学	梁思学存在私自接受委托，收取费用的违规行为。	2020年2月28日	罚款	-20
5	广州市淘房投资有限公司越秀分公司	广州市淘房投资有限公司越秀分公司存在未向交易当事人书面说明房屋状况的违法行为。	2020年2月28日	警告	-15
6	广州市远见房地产代理有限公司	广州市远见房地产代理有限公司存在未书面告知交易当事人房地产中介服务机构及其执业人员与当事人是存在利害关系。	2020年4月2日	罚款	-15
7	曾天有	曾天有存在未书面告知交易当事人房地产中介服务机构及其执业人员与当事人是存在利害关系。	2020年4月2日	罚款	-15

8	戴锡财	在荔湾区宝源路某物业的交易过程中存在以个人名义接受委托,收取费用的违规行为。	2020年4月13日	信用扣分	-20
9	钟红伟	在荔湾区宝源路某物业的交易过程中存在以个人名义接受委托,收取费用的违规行为。	2020年4月13日	信用扣分	-20
10	广州市祈安地产代理有限公司	广州市祈安地产代理有限公司存在未对交易房屋查册的违规行为。	2020年4月20日	罚款	-15
11	陈耀	陈耀存在未对交易房屋查册的违规行为。	2020年4月20日	罚款	-15
12	广州市众家行房地产代理有限公司	广州市众家行房地产代理有限公司因其司经纪人未在房地产经纪服务合同上签名。	2020年5月21日	罚款	-5
13	张海杰	张海杰因未在房地产经纪服务合同上签名。	2020年5月21日	罚款	-5
14	保利地产投资顾问有限公司	2019年7月,该公司在代理销售城投云沙广场项目期间,向李某销售该项目2栋100*房时,该房屋未取得预售许可证,存在代理销售不符合销售条件商品房的行为。	2020年5月26日	警告	-15
15	广东古格控股股份有限公司	广东古格控股股份有限公司存在隐瞒真实情况的行为。	2020年6月3日	罚款	-20
16	广州市富王房地产代理有限公司	广州市富王房地产代理有限公司存在为已查封的房屋提供经纪服务的违规行为。	2020年6月23日	罚款	-20
17	广州市有一家房地产代理有限公司	广州市有一家房地产代理有限公司存在未告知本市房地产政策相关规定的行为。	2020年7月2日	罚款	-15
18	李明科	因在海珠区赤岗二街1号大院某物业的交易过程中存在未告知本市房地产政策相关规定的违规行为。	2020年7月2日	警告	-15
19	陈四平	陈四平在提供中介服务的过程中,存在未查验并书	2020年8月3日	罚款	-15

		面告知当事人房屋的性质和产权情况，为经济适用房提供中介服务的行为。			
20	广州市美之居地产咨询有限公司	广州市美之居地产咨询有限公司在提供中介服务的过程中，存在未查验并书面告知当事人房屋的性质和产权情况，为经济适用房提供中介服务的行为。	2020年8月3日	罚款	-15
21	广州市诚赛按揭咨询有限公司	违反了《广州市房屋交易监督管理办法》第二十二条款第二款规定。	2020年9月22日	罚款	-10
22	广州市金发物业代理有限公司	违反了《房地产经纪管理办法》第二十五条第（五）的规定。	2020年10月21日	罚款	-15
23	赖永炫	赖永炫存在为交易当事人的非法目的，就同一房屋签订不同交易价款的合同提供便利的行为。	2020年10月21日	罚款	-15
24	广州市捷邦房地产代理有限公司	广州市捷邦房地产代理有限公司存在未按规定查验、告知、提示规定事项，为违反法律和政策的房屋交易提供中介服务的行为。	2020年10月27日	罚款	-15
25	赖利华	赖利华存在未按规定查验、告知、提示规定事项，为违反法律和政策的房屋交易提供中介服务的行为。	2020年10月27日	罚款	-15
26	广州市一房网络科技有限公司	广州市一房网络科技有限公司存在擅自对外发布房源信息的行为。	2020年10月28日	罚款	-5
27	广州福业房地产代理有限公司	广州福业房地产代理有限公司存在侵占、挪用房地产交易资金的违规问题。	2020年5月29日	罚款	-20
28	刘承洪	刘承洪存在侵占、挪用房地产交易资金的违规问题。	2020年5月29日	罚款	-20
29	余振灿	在提供中介服务时存在隐瞒真实情况的行为	2020年11月16日	罚款	-20

30	广州市锦荣房地产代理有限公司	2020年5月20日，公司在促成卖方李某、谭某与买方何某、高某就位于越秀区黄华路中约外街2号某房交易过程中，未向卖方书面告知买方何某是公司员工、股东、监事等情况，存在未书面告知交易当事人房地产中介服务机构及其执业人员与当事人是存在利害关系的行为。	2020年12月3日	罚款	-15
31	谢翠映	2020年5月20日，谢翠映在促成卖方李某、谭某与买方何某、高某就位于越秀区黄华路中约外街2号某房交易过程中，未向卖方书面告知买方何某是公司股东、监事、员工等情况，存在未书面告知交易当事人房地产中介服务机构及其执业人员与当事人是存在利害关系的行为。	2020年12月3日	罚款	-15
32	广州市邦际房地产中介有限公司	未按规定查验、告知、提示规定事项	2020年12月15日	罚款	-15
33	李陈生	未按规定查验、告知、提示规定事项	2020年12月15日	罚款	-15